

标准条款和条件

感谢您选择

Keywords！您可以通过与我们签订的《主服务协议》，与我们签订**工作说明书或SOW**，向我们购买**产品和服务**。“**工作说明书或SOW**”（定义见下文）也可称为**订购单**、“**报价单**”、“**工作订单**”或其他名称，我们将其统称为**产品和服务以及您支付的金额的文件**。无论**SOW**是否根据《主服务协议》签订，每份**SOW**一经双方签署，即构成一份单独的合同。

1. 关于标准条款

1.1 **SOW** 或**订购单**一经客户和 Keywords 各方签署后，即可形成一份具有法律约束力的协议（每份均称为“协议”），其中包含本标准条款和**SOW**的条款。除非 Keywords 正式授权代表以书面形式明确同意签署不同的条款，否则本标准条款和**SOW**的条款适用于您和我们之间与协议有关的全部业务关系，且不适用于所有其他条款。签署**SOW** 或**订购单**，或以书面形式确认接受，即表示您接受本标准条款。

1.2 在没有签署**SOW** 或**订购单**的情况下，如果您接受我们提供的**产品和服务**，向我们提供**订购单**或以其他方式表明您希望获得我们的**产品和服务**，则视为您接受并同意本标准条款。与本标准条款（或相关**SOW** 或**订购单**的条款）不同的任何其他条款或条件对我们没有约束力，即使我们继续向您提供**产品和服务**也是如此。

1.3 **SOW** 或**订购单**可能包含优先于或取代本标准条款的特定条款，这些特定条款可能出现在**SOW** 或**订购单**正文或附件中。如果本标准条款与**SOW** 之间有任何不一致之处，应以**SOW** 条款为准。

1.4 在本标准条款和**SOW** 或**订购单**中，使用第25条所列的措辞表述时，此类措辞表述的含义应为本条款中规定的含义。

2. KEYWORDS 服务

2.1 **服务和交付品**。如果**SOW** 规定 Keywords 应按照协议向客户提供服务，则应适用本第2条的规定。Keywords 应根据本标准条款和**SOW** 中约定的条款向客户提供**SOW** 中约定的服务（包括交付品约定的交付品）。

2.2 **交付时间**。Keywords 应尽一切合理努力，按照约定的交付时间提供相关**SOW** 中规定的服务和交付品。

2.3 **延迟**。如果 Keywords 发现有任何情况可能导致其无法如期履行**SOW** 中约定的服务，则应书面通知延迟状况、延迟原因及延迟后果告知客户，并根据第4.3条的规定，说明其延迟如何可减少延迟。

2.4 **验收测试**。Keywords 和客户均应遵循**SOW** 中规定的交付品验收测试的具体流程。

2.5 **提供服务的地点**。除**SOW** 中另有明确约定外，Keywords 可自行决定在任何地点提供服务。

3. KEYWORDS 许可产品

3.1 **Keywords 许可产品**。如果**订购单**或**SOW** 中规定 Keywords 应向客户提供一种或多种 Keywords 许可产品，则应适用本第3条。Keywords 应根据本协议条款向客户提供 Keywords 许可产品。

3.2 **许可授予**。在客户遵守协议条款（尤其是本标准条款第3.3条和第3.4条）的情况下，Keywords 特此向客户（而非客户的任何关联方）授予非排他性的、全球性的、可转让且不可撤销的许可，允许受许可用户在协议期限内（或**订购单**或**SOW** 中规定的其他期限）仅按许可的用途方可使用**订购单**或**SOW** 中指定的 Keywords 许可产品。

3.3 **许可限制**。第3.2条授予许可的条件是，客户不得并应确保各受许可用户不得：

(a) 在**使用** Keywords 许可产品过程中，访问、存储、分发或传输任何病毒、恶意软件或下列任何其他内容：(i) 非法、有害、威胁、诽谤、淫秽、侵权、骚扰或具有攻击性；(ii) 为非法活动提供便利；(iii) 描绘色情内容图像；(iv) 宣扬非法暴力；(v) 针对种族、生理性别、心理性别、肤色、宗教信仰、性取向、残疾等进行攻击；或 (vi) 其他可能或会对任何人身或财产造成损害或伤害；

(b) 在协议期限内及其后十二(12)个月内，直接或间接地协助任何第三方创建与 Keywords 许可产品存在竞争关系的产品或**服务**，或在适用情况下，创建或协助任何第三方创建与 Keywords 许可产品功能相同或相似的软件应用程序；

(c) 除在**订购单**或**SOW** 明确允许范围内，或在适用法律无法排除或限制的范围内，否则不得：

(i) 使用 Keywords 许可产品向任何第三方提供服务，或以其他方式向第三方展示 Keywords 许可产品，

(ii) 将 Keywords 许可产品转授给关联方或任何其他第三方，或

(iii) 维护、开发、修改或改编 Keywords 许可产品的任何部分，

(iv) 试图以任何形式、借助任何媒介或通过任何方式拷贝、修改、复制、篡改、备份、重新发布、下载、展示、传输或传播全部 Keywords 许可产品或其任何部分，或利用其创作衍生作品，或

(v) 试图对全部 Keywords 许可产品或其任何部分进行反编译、反向编译、反汇编、反向工程或以其他方式将其还原为人类可理解的形式；

(d) 向任何第三方许可、出售、出租、租赁、转让、让与、分发、展示或披露 Keywords 许可产品，或以其他方式让任何第三方利用或向其提供 Keywords 许可产品，但协议规定受许可用户除外；

(e) 试图复制或协助第三方复制或 Keywords 许可产品的访问权限，但本第3条规定的除外；或

(f) 不严格按照许可的用途、任何可接受使用政策以及**订购单**或**SOW** 中规定的任何明确限制条件来使用 Keywords 许可产品。

3.4 **授权用户**。客户在使用 Keywords 许可产品时应始终：

(a) 确保各授权用户应妥善保管其使用的 Keywords 许可产品的密码，密码应至少每月更改一次，并确保各授权用户对其密码保密；

(b) 在不影响其他义务的情况下，尽一切合理努力防止未经授权方可或未经 Keywords 许可产品，如果发生任何此类未经授权方可或使用的情况，应立即书面通知 Keywords；以及

(c) 对各授权用户的所有作为和不作为负责。

3.5 **终止使用**。Keywords 许可产品。在协议期限内的任何时候，Keywords 可在前三十(30)天以上书面通知客户后，终止 Keywords 许可产品（全部或部分）的使用。为此，Keywords 对客户唯一的补救措施是，将客户有权终止服务后剩余协议期限已付的 Keywords 许可产品费用，退还给客户。

3.6 **监督**。Keywords 可以监督和审核客户的 Keywords 许可产品使用情况，包括对本第3条的遵守情况。如果 Keywords 有合理理由认为客户未遵守第3.3条规定，Keywords 保留随时暂停客户访问 Keywords 许可产品的权利。

3.7 **并发性事件**。如果发生或可能发生并发性事件，客户应立即书面通知 Keywords。Keywords 在收到此类通知后，可以书面形式向客户发出增加相关 Keywords 许可产品受许可用户数量的要约，以满足因并发性事件导致的客户或其关联方的雇员、承包商或其他人员的相关 Keywords 许可产品使用需求（简称为**新用户**），但客户需为相关许可产品支付更多费用（简称为**新许可产品费用**）。在收到新许可产品要约后，客户可选择：

(a) 在十四(14)天内接受新许可产品要约，在此情况下，客户应支付新许可产品的费用，以取代**订购单**或**SOW** 中规定的原许可费用，且应将新许可产品要约中指定的新用户视为该**订购单**或**SOW** 下的受许可用户；或

- (b) 在十四天内接受或不可撤销许可产品要约。在此情况下，不应将新用户视为订购或 SOW 下的授权用户，新用户无权出于任何目的使用相关 Keywords 许可产品。(14)

4. 客户的义务

- 4.1 **合作。**客户应就关于服务和 Keywords 许可产品的所有事宜与 Keywords 展开合作，包括遵守客户的所有特定要求，并在可随时指定期限内完成或订单中可明确的所有客户依赖事项。SOW
- 4.2 **客户资料。**客户应向 Keywords 交付 SOW 或订单中约定的所有客户资料（按照可随时指定的交付时间），Keywords 提前服务、Keywords 许可产品以及 Keywords 履行协议所需的所有客户资料，或 Keywords 不时合理要求的所有客户资料。
- 4.3 **救济事件。**尽管协议中有其他规定，但：
- (a) 对于因救济事件造成或加剧的任何违约或履行不能的情形，Keywords 概不负责；
- (b) 对于受救济事件不利影响的任何日期、最长期限、重要事件或其他时间安排，其延期时间应与救济事件造成的时间相同（或双方可能同意的更长期间），Keywords 和客户应各自尽合理努力减少此类延迟；
- (c) 对于已准备好是期服务，但因发生救济事件而无法在约定时间是提供服务的 Keywords 人员，Keywords 可按照相关 SOW 中规定的费率（或其他标准费率），以时间和材料的方式向客户收取 Keywords 人员的费用；以及
- (d) Keywords 有权向客户收取因救济事件而产生的任何额外成本和费用（Keywords 应尽其合理努力减少此类费用和支出）。

4.4 **客户信息。**Keywords 有权相信客户提供的信息和指示是完整、准确和最新的。

4.5 **付款。**客户应根据第6条支付所有费用和其他约定的费用、垫付费和其他支出。

5. 变更单

- 5.1 **书面请求。**在协议期限内，一方可随时向另一方发出书面请求，要求修改 SOW 或订单，并附上对相关 SOW 的修改建议（简称为“变更单”）。
- 5.2 **协商。**在根据第5.1条规定提交变更单后，Keywords 项目经理和客户项目经理应以友好协商的态度就 SOW 或订单的修改建议进行协商。在此协商期间，提交变更单的一方不得撤回变更单，双方应各自承担协商费用。
- 5.3 **签名。**在变更单提交后，如果双方同意修改 SOW 或订单，双方应以书面文件的形式记录修改内容，并经双方正式授权代表签字；对 SOW 或订单的修改应自该文件签署之日起生效。

6. 费用收取

- 6.1 **付款。**作为 Keywords 提前服务或 Keywords 许可产品的报酬（如适用的 SOW 中所述），客户应全额支付费用、SOW 或订单中规定的任何支出以及任何费用及约定支出产生的任何适用税款；除适用法律要求扣除或预扣的适用税款外，不得对费用进行任何抵消、反斥、扣除或抵扣。
- 6.2 **发票。**Keywords 应根据 SOW 或订单的规定或其他约定，向客户提交费用及任何约定支出的发票。Keywords 应使用客户不时向 Keywords 提供的详细联系信息，以电子或纸质形式向客户发送发票。
- 6.3 **付款期限。**除双方在 SOW 或订单中另有明确约定外，客户应在收到 Keywords 根据第6.2条提交的发票后30天内支付发票中列出的费用、约定支出及任何适用税款。
- 6.4 **异议。**如果在收到 Keywords 的发票之日起14天内，客户未就发票中任何金额是否合理支付而向 Keywords 提出异议，则应视为客户认可发票中所列出的款项与合理支付，并放弃对任何此类款项是否应支付提出异议的权利。
- 6.5 **无异议款项。**如果客户根据第6.4条对发票中某些款项的合理支付情况提出异议，但对发票中的其他款项没有异议，那么尽管客户对发票中的部分款项有异议，客户仍应就根据第6条应支付无异议款项。
- 6.6 **逾期付款。**在不影响第15条规定的前提下，如果发票到期未付，那么在不影响任何可其他补救措施的情况下，Keywords 可在就到期应付的任何款项或利率采取下列措施：
- (a) 暂停向客户提前服务和或 Keywords 许可产品，直至客户全额支付该发票；和或

- (b) 按日复利对任何逾期金额收取利息；计息期从到期日开始至实际付款日（含该日）为止，判决不影响此计息期间；计息利率按巴克莱银行有限公司当前基准利率上浮3%的年利率。

6.7 **预付款。**客户应自行承担相关费用的所有适用税款。如果根据协议应向 Keywords 支付的任何金额，需缴纳任何适用税款，则应付金额应相应增加，确保在支付任何适用预付款后，Keywords 收到的金额与不缴纳预付款时本应支付的金额相等。

7. 审计

- 7.1 **审计权。**在协议期限内以及协议结束后的1年，各方应：
- (a) 在其主营业地保存遵守协议有关账簿、记录以及支持文件；以及
- (b) 在做出合理事先书面通知后，确保审计方或其专业代表合理进入被审计方的主营业地，以检查和审计被审计方根据第7.1(a)条保留的记录。
- 7.2 **审计条件。**第7.1条所述的所有审计和检查应严格按照以下规定执行：
- (a) 只能在正常营业时间内进行审计，审计方式应尽量减少对被审计方的干扰；
- (b) 审计应由国际公认、信誉良好且不受任何酬金协议约束的独立注册会计师执行，且事先已得到被审计方的书面批准（不得无理拒绝批准），会计师由审计方聘用且费用由审计方自行承担；
- (c) 审计频率为自完成日期起每12个月期间最多一次，且审计必须在审计开始之日起30天内完成；
- (d) 审计开始前，审计方必须与被审计方书面约定，对审计期间被审计方披露的或被审计方收到的所有信息保密；
- (e) 审计员应向双方提供内容相同的审计报告；及
- (f) 审计费用应由审计方承担。

8. 知识产权

- 8.1 **转让。**Keywords 特此在适用法律允许范围内，以绝对、唯一且排他的方式，将其在交付品中所含知识产权的所有权利、所有权和利益（简称为“**受让权利**”）转让和让渡给客户，该转让自根据第6条全额支付此类交付品时所有费用之日起生效，包括：
- (a) 受让权利在世界各地的所有商标、法定权利、普通法权利和同等权利；
- (b) 对受让权利在转让生效日期之前、当日和之后的侵犯行为或所有其他侵权行为提起和进行任何程序、索赔或诉讼，对此类程序、索赔或诉讼提出异议、进行辩护和上诉，以及为导致诉讼权利（且有权保留任何及所有损害赔偿、利润返还或任何其他救济款项）；
- (c) 向第三方授予受让权利的权利；
- (d) 将受让权利与其他作品相结合的权利；以及
- (e) 在当前已知或未来创作的任何媒介上，以任何方式复制或改编受让权利的权利。
- 8.2 **进一步保证。**Keywords 应当，且应尽合理努力确保出必要的第三方应当，及时签署和交付为使第8.1条生效而合理要求的文件，包括将客户登记为受让权利的所有人、注册人或申请人（如适用）。
- 8.3 **Keywords 背景权利许可。**除 SOW 或订单中另有明确约定的情况外，Keywords 特此向客户授予非排他的、永久的、全额的、全球性的许可，允许客户使用 SOW 或订单中确定的任何 Keywords 背景资料以及交付品中包含的任何 Keywords 背景权利，以及客户享受协议项下权利所需的使用、复制、修改、开发、托管、分发（直接或间接）、销售、出租或实施所有其他行为的权利。除 SOW 或订单中另有明确约定的情况外，客户可将本第8.3条授予的许可转授、转让或以其他方式让渡给第三方。为免生疑问，本第8.3条授予的许可仅与 Keywords 背景资料、Keywords 背景权利有关，与任何 Keywords 许可产品无关。

- 8.4 **客户资料许可。**客户特此向 Keywords 授予非排他的、全额的、全球性的许可，允许 Keywords 使用客户资料向 Keywords 提前服务的任何客户资料中包含的任何客户背景权利，以及使用、复制、修改、开发、托管、分发（直接或间接）、公开演示、播放、流媒体播放、向公众传播、销售、出租或实施所有其他行为的所有权利，以便：(a) 在协议期限内，Keywords 能够是期服务、交付品和 Keywords 许可产品；以及 (b) 在协议终止到期之时及之后，Keywords 能够研究、开发、增强和改进其产品和服务，包括将客户资料用于内部业务目的（用于训练或以其他方式增强机器学习算法和其他人工智能模型的预测能力）。在是期服务或

- Keywords 许可产品的过程中，如有需要，Keywords 可将本第 8.4 条授予的许可转授给其任何关联方、Keywords 人员或任何其他第三方，但 Keywords 不得以其他方式转授、转让或让渡该许可。
- 8.5 **精神权利**。对于属于受版权保护的原创作品，Keywords 应在适用法律允许的最大范围内，确保此类作品的作者姓名或名称根据 1988 年《版权、外观设计及专利法》第一部分第四章中可能产生的任何和全部精神权利（以及根据英国以外司法管辖区的类似立法产生的任何可同等权利）。
- 8.6 **反馈**。客户可自行决定向 Keywords 提供有关 Keywords 许可产品或其他方面的反馈，但 Keywords 没有义务对反馈采取任何行动。如果客户向 Keywords 提供反馈：
- (a) 除非 Keywords 另有书面同意并由 Keywords 授权签字人签字，否则即使该信息标明保密，Keywords 也不会因此承担任何保密义务；
- (b) 在不损害 Keywords 其他权利和利益的前提下，Keywords 可自由使用、披露、复制、分发客户提供的所有反馈，并以其他方式将其商业化，而无需承担任何义务或受到任何限制；客户特此放弃就其反馈寻求补偿或寻求补偿的所有权利，并明确放弃任何相关精神权利；以及
- (c) 任何反馈书的所有权利、所有权利和利益应在创建时归 Keywords 所有。客户特此将反馈书中所有权利、所有权利和利益完全转让给 Keywords，在任何情况下，转让期限包括任何续期、复日、再生权利续期，且转让由产生或导致的所有相关权利和利益，包括对这些权利和利益在转让日期之前、当日和之后的侵权行为或所有其他原因，提起和进行任何程序、索赔或诉讼，对此类程序、索赔或诉讼提出异议、进行辩护和上诉，以及获得救济的权利（且有权保留任何可获得的损害赔偿）。
- 8.7 **适用法律规定的义务及透明度要求**。客户应配合 Keywords 履行其在《1988 年版权、外观设计及专利法》第 2 部分、(EU) 2019/790 号指令第 18 至 23 条（以及任何实施立法）及世界各地的任何类似立法项下对 Keywords 人员提供一次有关受版权利用情况的最新、相关和全面的信息，尤其是有关利用方式、产生的所有收入和应得报酬的信息。同时，对于 Keywords 人员根据《1988 年版权、外观设计及专利法》第 2 部分、(EU) 2019/790 号指令第 18 至 23 条（以及任何实施立法）及世界各地的任何类似立法是出的关于应得报酬的声明或声明的索赔，客户应对因该声明或声明有关的任何所有和任何费用（包括律师费和费用）、索赔、要求、支出（包括去薪和其他专业支出）、损失、损害、赔偿、罚款和其他责任（包括与就侵权行为或侵权行为有关的任何责任）向 Keywords 做出赔偿。
- 8.8 **保留权利**。本协议中一方未明确授予的所有权利均明确予以保留。尽管协议有任何其他规定，但：
- (a) 任何及所有 Keywords 背景权利（包括 Keywords 背景资料及 Keywords 许可产品书的所有知识产权）应仍属于 Keywords，其关联方或第三方许可人（视情况而定）的财产；以及
- (b) 任何及所有客户背景权利（包括客户资料书的所有知识产权）应仍属于客户，其关联方或第三方许可人（视情况而定）的财产。
9. **营销与署名**
- 9.1 **营销权**。在符合第 17 条保密规定的情况下，Keywords 及其关联方可以：
- (a) 在其网站不时制作营销材料（如宣传册或宣传文件）中使用客户的名称和标识；
- (b) 证实客户现在是或曾经是其客户，并说明向客户或客户的关联方提供服务的类型和或 Keywords 许可产品类型，但为免生疑，Keywords 不得就客户尚未公开发布的任何产品或名称提供详细信息；以及
- (c) 在案例研究、社交媒体或其他宣传其在相关项目中的角色（不包括客户明确另有要求的情况）。
- 9.2 **游戏制作人员名单署名**。对于与协议是增的服务和或 Keywords 许可产品有关的任何产品，Keywords 有权在由客户发布、为客户发布或代表客户发布的这类产品（包括任何互动娱乐产品）中获制作人员名单署名。尤其包括（除相关 SOW 或订单中另有明确约定外）：
- (a) 每个提供了服务和或 Keywords 许可产品的 Keywords 工作室应有权在制作人员名单中合理清晰地标明为工作室；
- (b) 每位向客户提供了服务的 Keywords 人员应有权获得公平、相对的制作人员名单署名，以明确该人员个人提供的服务以及这些服务对相关产品的整体重要性；以及
- (c) 在 SOW 或订单中应明确列出 Keywords 和 Keywords 人员的制作人员名单署名的具体格式和内容，或在相关产品商业发布前由双方另行商定。

10. 保证

10.1 Keywords 一般保证。对于各协议，Keywords 保证：

- (a) 在非法复制的范围内，客户根据协议接收和使用交付品和 Keywords 许可产品不会受到任何第三方知识产权，但不包括因客户资料或根据客户的具具体指示纳入第三方作品和资料而引起或与之相关的任何侵权行为；
- (b) Keywords 拥有签订和履行协议所需的全部能力和授权，以及所有必要的许可、许可证明和同意，且签署 SOW 或订单的个人已获得正式授权，对该个人代表的签署方产生法律约束力；
- (c) 应以合理的谨慎和勤勉进行服务；以及
- (d) 拥有根据第 8.4 条授予许可的所有必要权利。

10.2 Keywords 交付品保证。Keywords 保证交付品基本上不存在任何重大错误和缺陷，但不包括与客户资料相关的任何错误、缺陷和兼容性问题（客户明确同意交付品不可能完全不存在非重大错误和缺陷）。客户只能在 Keywords 交付相关交付品后的 60 天内（简称为“交付品保修期”）遵循以下流程向 Keywords 提出违反本第 10.2 条的情况：

- (a) 客户应在交付品保修期的最后一天或之前向 Keywords 发出书面通知；
- (b) 客户的书面通知中必须详细列明客户发现的重大错误和缺陷；如果相关，还必须说明交付品不符合相关 SOW 中任何约定规格的情况；
- (c) Keywords 应在收到客户书面通知的十天内向客户发出书面通知，其中应说明：
- (i) 接受客户的保修索赔，在此情况下，书面通知中应进一步说明 Keywords 预计向客户提供经更正的交付品所需的时间，Keywords 应尽一切合理努力在此时间之前提供经更正的交付品，且不向客户收取额外费用；或
- (ii) 拒绝客户的保修索赔（并说明拒绝的理由），在这种情况下 Keywords 将不再采取进一步行动，但如果客户不同意，客户可与 Keywords 协商来要求 Keywords 以合理的费用开展进一步工作，或按照第 21 条规定的争议解决流程处理。

10.3 Keywords 许可产品保证。Keywords 保证各 Keywords 许可产品自生效日期起 90 天内（简称为“许可产品保修期”）在所有重要方面均符合其是增的任何规格。如果在许可产品保修期内，客户向 Keywords 发出书面通知以说明 Keywords 许可产品存在任何规格或故障，导致其在所有重要方面不符合约定的规格，且该规格或故障的原因并非由于客户（或任何经客户授权的人员）更改了 Keywords 许可产品；将 Keywords 许可产品用于设计用途或设计环境之外的用途或环境，或与非 Keywords 指定的任何其他软件或设备结合使用；未将 Keywords 许可产品加载到 Keywords 指定或适当配置的设备上，那么 Keywords 应遵循以下操作之一：

- (a) 修复 Keywords 许可产品；
- (b) 更换 Keywords 许可产品；或
- (c) 向客户发出书面通知立即终止相关协议，并在客户归还 Keywords 许可产品及所有副本后，退还客户在终止协议之前就许可产品支付的任何费用（扣除客户在终止协议之前使用许可产品的合理费用）。

但客户需提供协助，Keywords 能够发现并修复故障的信息。Keywords 不保证 Keywords 许可产品在使用中不会中断或不出错，客户承担选择许可产品以实现其预期结果的责任，并承认许可产品并非为满足客户的个性化要求而开发。

10.4 客户保证。客户保证如下：

- (a) Keywords、其关联方和 Keywords 人员在履行协议时接收和使用客户资料不会受到任何第三方知识产权；
- (b) 根据 Keywords 提供服务的一个或多个司法管辖区适用法律，客户资料不应包含任何非法材料；

- (c) 客户拥有签订和履行本协议所需的全部能力和授权，以及所有必要的许可、许可证、资金和同意，并且签署 SOW 或订单的个人已被正式授权，可对客户产生法律约束力；
- (d) 客户拥有根据第 8.3 条授予许可的所有必要权利；以及
- (e) 客户应遵守适用于客户的所有适用法律。

10.5 **默示保证。**在适用法律允许的最大范围内，排除本第 10 条未包含的任何及所有可能由适用法律或以其他方式作出的保证。

11. 补偿

11.1 **补偿。**在不损害协议规定的任何其他权利补救措施的前提下，各方（简称为“**补偿方**”）特此同意对于第三方提出或声称因补偿方违反第 10 条规定的保证而提起或与之有关的索赔（简称为“**补偿索赔**”），就另一方及其董事、高级管理人员和雇员（简称为“**受偿方**”）所遭受的任何及所有直接损失，为其辩护，对其进行补偿并使其免受损害（前提是受偿方充分披露此类损失）。

11.2 **补偿索赔的处理。**第 11.1 条规定的补偿责任应以受偿方履行以下义务为条件：

- 在有关第三方首次提出并附上补偿索赔后七天内，向补偿方发出补偿索赔书面通知及合理的详细情况；
- 及时向补偿方提供与补偿索赔有关的一切合理信息、协助和信息，包括接触受偿方的高级管理人员、董事、雇员、代理、代表或顾问，以及查阅在受偿方权力控制范围内的任何相关资产、账目、文件和记录，以便补偿方及其专业顾问可出于评估补偿索赔的目的进行检查和取证副本（费用由补偿方承担）；
- 未经补偿方事先书面同意（由补偿方自行决定），不得就补偿索赔进行承认、辩护、妥协、谈判或解决，并被视为向补偿方授予对补偿索赔进行规避、争论、妥协或谈判的唯一权利；以及
- 在不少于一百六十天的期限内，暂停使用作为补偿索赔主题的可交付品、Keywords 许可产品、Keywords 背景资料或客户资料或其相关部分，以便补偿方可以选择以下方案作为给受偿方的唯一补救措施：
 - 为受偿方争取继续使用交付品、Keywords 许可产品、Keywords 背景资料或客户资料的权利，
 - 修改交付品、Keywords 许可产品、Keywords 背景资料或客户资料，使其不构成侵权，或
 - 用其他不构成侵权的资料取代交付品、Keywords 许可产品、Keywords 背景资料或客户资料。

11.3 **除外条款。**本第 11 条不适用于以下方面的任何第三方索赔：

- 客户、为客户或代表客户将交付品或 Keywords 许可产品与材料根据本协议提供的任何项目、作品或材料结合使用；或
- 未经 Keywords 书面授权，客户、为客户或代表客户对 Keywords 提供的任何交付品或许可产品进行了任何修改。

12. 责任范围

12.1 **不能免除的责任。**本第 12 条中的任何规定均不得排除或限制：因疏忽造成的死亡或人身伤害责任，因欺诈造成的责任，或根据适用法律不得排除责任的任何事项。

12.2 **除外责任。**在不违反第 12.1 条规定的情况下，对于以下类型的损失，一方无需承担协议项下或与协议有关的合同、侵权（包括过失和违反法定义务）、虚假陈述、赔偿或任何其他原因承担的责任，以下几类损失被完全排除在外：

- 利润损失、协议或合同损失、销售或业务损失、预期经济利益、实际或声称的专利侵权损害赔偿、软件、数据库或信息使用或访问而造成的损害赔偿、商誉或声誉损失和/或惩罚性、特别或公断损害赔偿；或
- 在任何情况下的任何特殊、间接或后果性损失，无论该等损失是否为双方在签署相关 SOW 或订单之日所考虑的事项，亦无论该等损失是否因履行协议而遭受或发生。

12.3 **包揽的责任。**协议包括以下类型的损失：

- 客户根据协议向 Keywords 支付的与未按照协议提供的任何服务或 Keywords 许可产品相关的款项；

(b) 采购和实施本协议提供的任何服务或 Keywords 许可产品的合理替代或合理替代方案的额外费用，包括咨询费用、额外的管理时间成本和其他人员成本，以及设备和材料费用；以及

(c) 客户在协议项下应付 Keywords 的款项。

12.4 **特定损失的责任上限。**在不违反第 12.1 条的前提下，一方在协议项下或与协议有关的合同、侵权（包括过失和违反法定义务）、虚假陈述、赔偿或任何其他原因中，对于因违反本协议条款的下列条款而产生的或与之有关的协议另一相关方遭受的任何及所有责任、费用、支出、损害赔偿及损失（包括罚款、判决承担的所有法律及其他专业费用及支出）（简称为“**损失**”），其应承担的总责任不得超过以下金额（包括任何可补偿索赔有关的金额）：

- 违反第 10.1(a) 条或第 10.4(a) 条（**侵犯知识产权**）：3,000,000 欧元；
- 违反第 17 条（**保密**）：2,000,000 欧元；以及
- 违反第 18 条（**数据保护**）：1,000,000 欧元。

12.5 **其他损失的责任上限。**在不违反第 12.1 条、第 12.2 条和第 12.4 条规定的情况下，一方在合同期内就另一方因协议而遭受的任何损失向另一方承担的总责任，应限于客户在该合同期为根据协议向 Keywords 支付的总费用的 125%。

13. 保险

13.1 **最低保险保障。**Keywords 应向声誉良好的保险公司购买下列保险：

- 适用法律要求 Keywords 投保的所有保险；以及
- 在协议期限内及之后不少于 1 年的期间内，投保一份职业赔偿责任险、一份雇主责任保险单和一份一般责任保险单，每份保险单的前期限不少于 500 万欧元，以承保因协议而产生的相关潜在责任。

13.2 **保险证明。**客户在协议期限内提出书面请求时，Keywords 应在收到书面请求后十四 (14) 天内，向客户提供按照第 13.1 条所购保险单的保险证明副本。

14. 工作顾问

14.1 **转让条例的适用。**双方无意在协议开始生效时或适用转让条例，或因协议的开始或终止而适用该条例。

14.2 **员工索赔。**对于以下事项，客户应对 Keywords 因协议而产生的或因协议有关的所有任何费用（包括薪酬和福利费用）、索赔、要求、支出（包括法律和其他专业支出）、损失、损害、赔偿、处罚和其他责任（包括与税款和社会保障缴款有关的费用）做出赔偿：

- 根据适用法律或转让条例，就业或雇佣关系实际或可能终止时 Keywords 的任何人员；及
- Keywords 因实际履行或履行转让条例而承担责任的任何索赔。

15. 协议期限及协议终止

15.1 **各协议期限。**各协议应自其生效日期开始生效（或者，如果在各方签署相关 SOW 或订单之前商定的生效日期已过，则应视为自生效日期开始生效），除非根据本第 15 条提前终止，否则应持续到任一方根据第 15.2 条向另一方发出终止协议书面通知为止（简称为“**协议期限**”）。

15.2 **无故终止。**任一方均可提前书面通知另一方终止协议，通知期不少于 30 天或 SOW 或订单中规定的更长通知期，但如果 SOW 或订单中约定了最迟终止期限，则任一方均不得在该最迟终止期限前终止协议。

15.3 **因违约和破产而终止。**如发生下述情况，任一方均可随时向另一方发出终止协议书面通知，从而立即终止协议：

- 如果另一方严重违反协议的任一条款，且此违约行为可以补救，但其在收到一方提出的充分补救要求并补救后 30 天内未能补救（客户未能按到期日支付任何费用应被视为严重违反协议）；
- 如另一方发生破产事件；或
- 如第 20.3 条所述。

15.4 **暂停服务。**如果发生下述事项，在不损害其他权利或补救措施的前提下，Keywords 可以暂停是本协议项下的服务和/或 Keywords 许可产品：

- 如果 Keywords 有理由相信客户将在未来 4 周内发生破产事件；或
- 如第 6.6(a) 条所述。

16. 协议终止的后果

16.1 退还资料。在协议到期或终止后的任何时间，在收到客户书面请求后的合理时间内：

- (a) 在客户事先全额支付可能应支付的所有费用后，Keywords 应在合理可行的范围内对客户删除（由客户选择）其所有受控制的客户资料、交付和客户机密信息的任何及所有副本；以及
- (b) 客户应在合理可行的范围内对客户删除（由 Keywords 选择）其所有受控制的 Keywords 机密信息和 Keywords 许可产品的任何及所有副本。

16.2 保留资料。尽管有第 16.1

条的规定，各方仍可保留根据适用法律有义务保留的任何资料，或可以依照第 8.4(b) 条规定的方式在内部使用资料。

16.3 未付费用。除

或订单中另有规定外，在协议到期或因任何原因提前终止时，客户应在天内支付所有未付费用以及协议下可能产生的任何其他费用、支出或款项。

16.4 存续。在各协议终止或到期后，本协议条款的以下条款继续有效，任何付款义务和规定因其性质也继续有效：第 6 条、第 7 条、第 8 条、第 8.4(a) 条除外、第 9 条、第 10 条、第 11 条、第 12 条、第 13 条、第 14 条、第 16 条、第 17 条、第 18 条、第 19 条、第 21 条、第 22 条、第 23 条和第 24 条。

17. 保密

17.1 保密义务。在协议期限内以及协议因任何原因终止后的 5 年内，各方应：

- (a) 对另一方根据本协议披露的所有机密信息保密，不得向其雇员、董事、高级管理人员、代表、承包商、分包商、专业顾问及其关联方以及任何可披露此类机密信息；以及
- (b) 任何机密信息只能用于使协议和或 SOW 或订单履行其规定的义务，不得用于其他任何目的；以及
- (c) 确保接受该方根据第 17.1(a) 条披露的机密信息的任何人遵守本第 17.1 条，且该方应对此类人员的任何违约行为负责。

17.2 保密例外情况。第 17.1 条的规定不适用于下列信息：

- (a) 非因违反本协议而进入公共领域的任何信息；
- (b) 接收方在披露前合法拥有的信息；
- (c) 在没有保密义务的情况下从第三方获得的信息或独立创建的信息；以及
- (d) 有管辖权的法院、政府机构或其他主管部门要求披露的信息。

18. 数据保护

18.1 定义。在本第 18 条和数据处理语境中，“控制者(controller)”、“数据主体(data subject)”、“个人数据(personal data)”、“个人数据泄露(personal data breach)”、“处理(process)”、“已处理(processed)”、“处理中(processing)”、“处理器(processor)”和监管机构(supervisory authority)”与 GDPR 中确定含义相同。

18.2 释义。当上下文有所要求且如果数据保护法是英国的数据保护法时，对 GDPR 和或 GDPR 条款或章节的引用应解释为对英国可等效数据保护法和/或此类数据保护法相应条款的引用。

18.3 数据保护法。各方均应遵守数据保护法项下对其适用的义务。

18.4 客户个人数据。除在 SOW 中达成一致外，Keywords 不得处理任何客户个人数据，且客户不得向其关联方提供或以其他方式提供其客户个人数据。

18.5 处理文件。在 Keywords 根据第 18.4 款处理客户个人数据的情况下，双方应根据数据处理的第 3.2 款在相关 SOW 中记录此类处理的范围，并遵守数据保护法中规定的各方义务。

18.6 管理个人数据。双方确认并同意，对于客户账户数据和客户使用数据，Keywords 是独立控制者，而不是与客户一起担任共同控制者。Keywords 将作为控制者处理客户账户数据和客户使用数据，用以下述目的：(i) 管理与客户的关系；(ii) 执行公司的核心业务运营，如会计、审计、税务准备和申报以及合规事宜；(iii) 监督、调查、预防和检测欺诈、安全事件和其他滥用服务的行为，并防止对客户造成损害；(iv) 用于身份验证；(v) 遵守 Keywords 需遵守的适用于处理和保留个人数据的法律或监管义务；以及 (vi) 数据保护法允许的任何其他情况。在数据保护法允许的任何范围内，Keywords 还可以作为控制者处理客户使用数据，以提供、优化和维护服务。Keywords 作为控制者进行的任何处理应符合

<https://www.keywordsstudios.com/privacy-policy/> 中规定的公司隐私政策。

18.7 不同意处理的情况下发生的数据丢失。因客户和 Keywords 在末根据第 18.4 条约定和记录处理数据的情况下，客户向 Keywords 提供或以其他方式向 Keywords 获得任何客户个人数据，导致或涉及第三方（包括任何监管机构）针对 Keywords 或其关联方提出、指控或提起索赔或诉讼，客户应向 Keywords 赔偿由此引起的所有或与之相关的任何及所有损失（包括监管罚款）。

19. 禁止招揽

19.1 禁止招揽义务。在协议期限内以及协议因任何原因终止后的 6 个月内，未经另一方事先书面同意，协议的任一方不得直接或间接（包括通过关联方或第三方）招揽受雇于 SOW 的另一方或代表 SOW 的另一方行事的所有人，或以其他方式为其提供就业机会。如果任一方违反了本第 19.1 条的规定，应立即停止招揽并撤回任何聘用邀请。

19.2 一般广告。第 19.1

条中的任何规定均未禁止一方（或一方的关联方）聘用任何未经招揽，而是根据一方发布的一般招聘广告而应聘人员。

20. 不可抗力

20.1 不可抗力事件。如果协议项下的任何义务因不可抗力事件而未能履行或延迟履行，任一方均不承担责任。

20.2 不可抗力义务。遭受不可抗力事件的任一方必须在合理可行的情况下尽快通知另一方，并以合理方式详细通知不可抗力事件的性质及不可抗力事件对该方履行协议义务可能产生的影响。受不可抗力事件影响的任一方应尽合理努力，在合理可行的情况下尽快恢复履行其义务。

20.3 因不可抗力导致协议终止。如果不可抗力事件持续时间超过 30 天，或在任何一个 60 天期间内发生两次以上不可抗力事件，任一方均书面通知另一方立即终止协议。

21. 争议解决

21.1 争议解决程序。如果双方之间因本协议或与协议有关的问题发生争议（简称为“争议”），双方应遵循本第 21.1 条规定的争议解决程序：

- (a) 任一方均可向另一方发出有关争议的书面通知，说明争议的性质和全部细节，并附上任何相关支持文件（简称为“争议通知”）；
- (b) 收到争议通知后，Keywords 项目经理和客户项目经理应立即以良好诚意态度努力解决争议；
- (c) 如果在收到争议通知后 14 天内争议仍未解决，则应将争议提交给双方的首席执行官（或总经理或其他同等资历人员）或其正式授权指定人员，此类人员应以良好诚意态度努力解决争议；以及
- (d) 如果双方的首席执行官（或其正式授权指定人员）因任何原因无法在其解争议后 30 天内解决争议，则双方应以良好诚意态度进行调解，努力根据第 21.2 条解决争议。

21.2 调解。如果根据第 21.1(d) 条，需要双方进行调解：

- (a) 双方应使用有效争议解决中心（简称为“CEDR”）的示范调解程序努力解决争议；
- (b) 启动调解程序的条件是，争议一方必须向争议另一方发出书面通知（简称为“调解通知”），其中提及调解争议；
- (c) 除非双方在调解通知送达之日起 14 天内另有约定，否则：
- (i) 调解人应由 CEDR 指定，并应向 CEDR 发送替代性争端解决方式 (ADR) 通知，
- (ii) 调解将在英国伦敦进行，调解语言为英语，
- (iii) CEDR 示范调解程序中提及的调解协议应受英格兰和威尔士实体法的管辖，并根据英格兰和威尔士实体法进行解释，以及
- (iv) 调解应在调解通知送达之日起 30 天内开始。

21.3 如果争议未能在根据第 21.2 条送达调解通知后 60 天内得到解决，或任一方在 60 天期限内未能参加或停止参加调解，或调解在 60

天期限届满时终止，则应根据第**Error! Reference source not found.**条规定最终解决争议。

22. 通知

22.1 协议项下的所有通知应采用书面形式，并通过专人递送、挂号信或电子邮件的方式发送至 SOW 或 订单中列出的一方（注册地址和/或电子邮件地址）（或根据本第 22 条规定不时以书面形式另行通知的地址），但根据本标准条款第 15 条向一方发出的通知不得通过电子邮件发送，只能通过专人递送或挂号信（同时通过电子邮件发送副本）的方式发送。

22.2 本第 22.2

条规定了根据协议向一方发送通知的递送方法，以及通知被视为已送达或已收到的日期和时间（在已满足本第 22 条的所有其他要求并遵守第 22.3 条规定的前提下）：

- (a) 如以专人递送，以签收或交与收件人或经签收留在相应地址时作为送达之时；
- (b) 如以挂号信递送，以由邮局付出的地址第二个营业日上午 9 时作为送达之时；或
- (c) 如果通过电子邮件发送，则以发送时间为送达之时。

22.3 如果根据第 22.2

条被视为收到的时间不在收件地营业时间范围内，则送达时间应推迟到恢复营业时间之后。在本第 22.3 条中，营业时间是收件地非公共假口的星期一至星期五上午 9 时至下午 6 时。

22.4 本第 22 条不适用于送达任何法律程序或法律程序中的任何其他文件。

23. 一般规定

23.1 转让。未经另一方事先书面同意（不得无理拒绝或延迟），任何一方不得向任何第三方转让或以其他方式让渡协议中的利益。任何一方均有权将其在协议项下的任何可所有义务的履行分包给其任何关联方，而无需获得另一方的事先同意，但各方应就其关联方的作为和不作为向另一方负责。

23.2 放弃。一方行使或延迟行使协议或法律规定的任何权利或补救措施，不构成放弃权利或任何其他权利或补救措施，亦不妨碍其随后行使该权利或任何其他权利或补救措施。单独行使或延迟行使此类权利或补救措施，不妨碍其随后行使该权利或任何其他权利或补救措施。

23.3 可撤销性。如果协议的任一条或多条规定或其任何部分，在任何时候根据适用法律被视为无效、非法或不可执行，则协议其余规定的有效性、合法性和可执行性不受任何影响或损害。

23.4 变更。双方只能根据第 5 条更改 SOW 或 订单的条款。除非经双方正式授权的代表签署书面文件，否则不得更改本标准条款和协议任何其他条款。

23.5 完整协议。本标准条款以及协议中的其他条款适用于排除所有其他条款（包括您之前发送的任何条款和条件或其他去条款），并构成双方之间的完整协议，取代并消除双方之间就协议主题事项达成的所有书面或口头协议、承诺、担保、保证、陈述和解释。各方承认，其并未因对某项陈述、声明、保证或解释（无论是否因疏忽或无辜而作出）的信赖或受其诱导，而签订协议。本第 23.5 条中的任何内容均不得免除任何过失或疏忽的责任。

23.6 无合伙关系。协议中的任何内容均不构成双方之间的合伙关系、雇用关系或合营关系。

23.7 第三方权利。无论是根据《1999 年合同法（第三方权利）》还是其他法律，每份协议均不产生可由任何非协议方强制执行的权利。

23.8 副本。SOW 或 订单可以任意份数的副本形式签署，每份副本在签署和交付时均为正本，但所有副本应构成同一份文件。双方同意可以电子方式签署 SOW 或 订单，且该电子签名应视为有效。

24. 管辖法律和司法管辖权

24.1 管辖法律。各协议以及因协议、协议主题事项或协议订立而产生的或与之相关的任何争议或索赔（包括合同纠纷或索赔）应受英国法律管辖，并根据英国法律进行解释。

24.2 司法管辖权。各方不可撤销地同意，英格兰和威尔士法院解决因协议、协议主题事项或协议订立而产生的或与之相关的任何争议或索赔（包括合同纠纷或索赔）拥有专属管辖权。

25. 定义

25.1 在本标准条款和各 SOW 或 订单中，第 25 条中的下述词语表述的含义如下：

可接受使用政策指 Keywords 附在 订单或 SOW 中或不时通知客户的 Keywords 许可产品的可接受使用政策。

关联方就一方而言是指直接或间接控制该方、受该方控制或不时与该方处于共同控制下的任何实体，其中控制是指直接拥有一家公司的 50% 以上的已发行股本，或拥有指导或足够指导该公司一般管理事项的决策权力（控制应受控约条款解释）。

协议具有第 1.1 条赋予的含义。

适用法律指任何法院、政府或其他主管监管机构不时颁布的任何适用法律、法规、命令或指示。

适用税款指根据适用法律已支付或应支付给任何主管部门的任何税款、关税或其他款项，包括增值税、销售税、营业税、使用税、商品和服务税、消费税、所得税、公司税、预扣税或其他同等效力的款项。

受控方不具有第 8.1 条赋予的含义。

授权用户指客户授权使用 Keywords 许可产品的雇员和其他个人，使用人数最多不超过相关 订单或 SOW（如有）中规定的最大授权用户数。除非根据第 3.7 条商定了新许可产品要约，否则授权用户不包括任何新用户。

CEDR 具有第 21.2(a) 条赋予的含义。

变更单具有第 5.1 条赋予的含义。

费用指客户根据第 6 条的规定，就协议项下的服务和 Keywords 许可产品向 Keywords 支付的款项。

生效日期指 SOW 或 订单中确定的日期，如果 SOW 或 订单中没有确定该日期，则指 Keywords 首次开始提供服务或 Keywords 许可产品的日期。

机密信息指任何一方根据协议披露或与协议有关的任何秘密、保密或加密信息（无论此类信息口头还是书面形式，也无论此类信息是否用海明码加密或称为机密）。

合同年指自协议生效日期起的连续十二个月期间。

客户指在协议的 SOW 或 订单中被确定为“客户”的一方。

客户账户数据指与下列内容相关的个人数据：(i) 客户与 Keywords 的关系，包括客户授权访问客户账户个人的姓名或联系信息，以及客户与其账户相关联的个人账信息；以及 (ii) Keywords 为管理与客户的关系、进行身份验证或遵守适用法律和法规要求而可能需要收集的任何数据。

客户背景环境指下列任何及所有知识产权：

- a) 由第三方授予客户或其关联方的知识产权；
- b) 在生效日期之前由客户或其关联方创建、为客户或其关联方创建或代表客户或其关联方创建的知识产权；
- c) 在生效日期当日或之后创建，且与客户资料有关的知识产权；或
- d) SOW 中规定的知识产权。

客户个人数据指下列个人数据：

- a) 由客户或代表客户向 Keywords 或其关联方提供的个人数据；和或
- b) 在履行协议过程中，Keywords 或其关联方代表客户获得或创建的个人数据，且在每种情况下，由 Keywords 在履行协议时代表客户及为客户处理此类个人数据。

客户资料指客户根据协议向 Keywords 提供的任何作品、信息、数据或其他资料，包括任何随附文档。

客户使用数据指 Keywords 在提供服务时收集和处理的客户服务使用数据，包括但不限于用于识别通信来源和目的地的数据、活动日志以及用于优化和增强服务性能、调查和防止系统滥用的数据。

数据保护法律指与个人数据处理有关的所有适用法律，及其不时修订、扩展、重新制定或替代内容，包括下列：

- a) 英国《2018 年数据保护法》和英国 GDPR；
 - b) GDPR；
 - c) 欧盟委员会(EC) 隐私和电子通信指令 2002/58/EC；以及
 - d) 所有执行或补充上述中提及的任何法律或法规（包括英国《2003 年隐私和电子通信条例》）。
- (b)-(c)

数据处理指本标准条款所附的数据处理协议。

交付品 SOW 或订单中指定的、作为服务的一部分由 Keywords 向客户提供的任何作品或资料。

交付品 指具有第 10.2 条赋予的含义。

争议 指具有第 21.1 条赋予的含义。

争议通知 指具有第 21.1(a) 条赋予的含义。

反馈 指客户提供的代表客户提供的有关许可产品所有当前和未来建议、评论或其他反馈。 Keywords

不可抗力 指超出任何一方或一方的任何分包商合理控制范围的任何情况，为避免疑问，不可抗力应包括任何及所有天灾、洪水、干旱、地震或其他自然灾害、恐怖袭击、内乱或暴动、战争、战争威胁或战争准备、武装冲突、对任何人实施制裁、禁运或断绝外交关系、核污染、化学污染或生物污染、政府、监管机构、公共机构或其他主管机构采取的任何法律或行动（包括实施出口或进口限制、配额或禁令，包括针对大流行病实施的任何限制或采取的任何行动）、建筑物倒塌、火灾、爆炸或事故、公用事业服务中断或故障、供应链中断、任何大流行病、传染病或其他疾病爆发（包括 SARS-CoV-2 的任何再度爆发或发生），或遵守政府或其他主管机构为控制任何此类大流行病、传染病或其他疾病爆发而采取的措施。

GDPR 指 2016 年 4 月 27 日欧洲议会和欧盟理事会关于自然人个人数据处理以及此类数据自由传输的 (EU) 2016/679 条例 英国 GDPR 具有《2018 年数据保护法案》赋予的含义。

受偿方 具有第 11.1 条赋予的含义。

补偿方 具有第 11.1 条赋予的含义。

补偿赔偿 具有第 11.1 条赋予的含义。

破产事件 指发生与另一方相关的下列任何事件或情况（或英格兰和威尔士以外的司法管辖区的任何类似事件或情况）：(a) 根据《1986 年破产法》第 123 条的定义，被视为无力偿付债务，且无需司法裁断用条款所述的任何事项；(b) 提出自愿安排；(c) 采取措施为其全部或重要部分业务或资产指定接管人、管理人或经理；(d) 作出命令、通过决议或采取其他步骤，对其进行清算（出于善意债务重组目的的除外）、破产或解散；(e) 以其他方式建议或与其债权人或任何类别的债权人订立任何债务重组协议或安排；或 (f) 停止其业务或要求任何法定延期偿付利益。

知识产权 指专利（包括任何补充专利证书或其他续展）、实用新型、发明权、版权及邻接权和相关权利、商标和服务商标、专有技术、商业秘密、商业名称或域名、外观和商业外观权、商誉和信誉和不正当竞争是提起公共权利、设计权、计算机软件权、数据版权和所有其他知识产权，包括全部或部分、注册或未注册的任何此类权利，且涵盖此类权利对整个法定保护期限，包括此类权利的所有申请和申请权，以及此类权利的授予、更新或续展，以及要求对此类权利取得优先权权利，以及现在或将来在世界任何地方存在的所有类似或等同权利或权利形式。

Keywords 指 Keywords International Limited（一家根据爱尔兰法律注册成立的公司，公司编号为 286266），或在协议的 SOW 或订单中被确定为“Keywords”的其他方。

Keywords 背景资料 指 Keywords 根据协议向客户提供的任何背景资料，其中 Keywords 是 Keywords 背景权利的所有人或被许可人，但不包括：(a) 交付品；或 (b) Keywords 许可产品。

Keywords 背景权利 指满足以下条件的任何及所有知识产权：

- 由第三方许可 Keywords 或其关联方使用的知识产权；
- 在生效日期之前由 Keywords 或其关联方创建、为 Keywords 或其关联方创建或代表 Keywords 或其关联方创建的知识产权；

- 在生效日期当日或之后创建且与交付品相关的知识产权，或在提供服务过程之外创建的知识产权（包括根据第 8.4(b) 条使用客户资料而创建）；或
- 由 SOW 或订单中列为 Keywords 背景资料的任何背景资料而产生的知识产权。

Keywords 许可产品 指订单或 SOW 中确定的以 Keywords 为知识产权所有人或被许可人的软件、硬件、音像资产、文档或其他作品和材料。

Keywords 人员 指 Keywords 及其关联方不时拥有的任何及所有员工、董事、高级职员、代理、承包商和顾问。

许可产品 指具有第 10.3 条赋予的含义。

损失 具有第 12.4 条赋予的含义。

并购事件 指客户或根据协议许可使用一个或多个 Keywords 许可产品的任何其他实体，通过合并、收购或转让等手段，成为可能增加 Keywords 许可产品潜在受权用户数量的公司交易或事件的一方，或是此类公司交易或事件的主体。

谅解 指具有第 21.2(b) 条赋予的含义。

新许可产品 指具有第 3.7 条赋予的含义。

新用户 具有第 3.7 条赋予的含义。

一方 指协议的一方，即 Keywords 或客户，“双方”指 Keywords 和客户。

许可用途 指协议的 SOW 或订单中确定的用途。

救济事件 指：

- 客户未能履行或违反其在协议下的义务，包括在约定日期前未能满足或延迟提供客户资料，或未能满足或延迟满足 SOW 或订单中规定的任何可依赖事项；
- 对于 Keywords 在适当时间提出的信息或不同意见，客户未能采取行动或延迟采取行动；
- Keywords 遵守客户发出的、Keywords 已提出疑虑指示；和或
- Keywords 因客户或其负责人员的行为或不作为而受到不利影响。

服务 指 Keywords 根据 SOW 或订单向客户提供的任何服务。

标准条款 指本标准条款和条件，适用于每份协议。

工作说明书 SOW 或订单 指用 Keywords 根据协议向客户提供的服务或 Keywords 许可产品的文件，无论此类文件是否根据主服务协议或其他框架协议而签订，为避免疑问，包括标题为“报价”、“采购订单”或“工作订单”或类似名称的任何此类文件。

协议期限 具有第 15.1 条赋予的含义。

转让条例 指 2001 年 3 月 12 日经欧洲指令 2001/23/EC 规定的任何国家立法（包括不时对其进行立法修订、修改、扩展、变更、取代、替换、替代或合并），为避免疑问，包括任何修订或替代立法或任何其他司法管辖区的任何其他同等或类似立法。

25.2 个人包括自然人、法人或非法人团体（无论是否具有独立法人资格）。提及公司时，应包括任何公司、企业或其他法人团体（无论在哪里以何种方式成立或设立）。

25.3 单数词包含其复数含义，反之亦然。提及一种性别时，也包括其他性别。提及条款时，即指本标准条款中的某一条款。条款标题仅供参考和识别之用，不影响对本标准条款的解释。“书面”或以书面形式包括电子邮件，但不包括传真。

25.4 任何可以“包括”、“包含”、“尤其”或任何类似措辞表述应解释为说明性措辞，不应限制此类可穷尽的词语。

数据处理附录

1. 定义及释义

1.1 在本数据处理附录中，下列词语的含义解释如下：

CCPA 指《加州消费者隐私法案》。

EEA 指欧洲经济区、英国(UK) 指大不列颠及北爱尔兰联合王国。

欧洲法律指在欧洲经济区或英国生效的任何法律，包括数据隐私法。

国际传输指 GDPR 第五章的规定(向第三个国家、地区或国际组织传输个人数据)。

受保护国家地区信息委员会 (或对于适用的英国数据隐私法、相关英国政府或监管机构要求限制的个人数据传输) 认为无法根据 GDPR 第 45(1) 条就个人数据处理是满足数据保护水平的国家、地区或司法管辖区。

限制传输指个人数据从按照标准条款处理个人数据且符合 GDPR 和/或英国数据隐私法 (如适用) 要求的数据主体，传输至受保护国家地区处理相关个人数据的数据主体。

分处理器指 Keywords 为处理客户个人数据而聘请的其他处理者。

1.2 凡提及“控制者 (controller)”、“数据主体 (data subject)”、“个人数据 (personal data)”、“个人数据泄露 (personal data breach)”、“处理 (process)”、“已处理 (processed)”、“处理中 (processing)”、“处理者 (processor)”和“监管机构 (supervisory authority)”时，与 GDPR 中确定的含义相同。

1.3 在本数据处理附录中：

- 当上下文有所要求且如果数据隐私法是英国的数据隐私法时，对 GDPR 和/或 GDPR 条款或章节的引用应解释为对英国同等数据隐私法和/或此类数据隐私法适用条款的引用；及
- 提及条款指指本数据处理附录的条款。

2. 双方的职责和处理活动

2.1 双方确认并同意，在 Keywords 代表客户处理和提供服务时，Keywords 许可产品相关的客户个人数据时，Keywords 应为此类处理事项的处理器，而客户应为控制者。

2.2 双方确认并同意，应在 SOW 或订单中记录 Keywords 代表客户处理的数据事项和频率、处理性质和目的、个人数据类型和数据主体类别。

2.3 如果任何一方在任何时候认为双方之间联系和/或 Keywords 的处理不再符合第 2.1 款或第 2.2 款所述双方意图，该方应及时通知另一方，双方应以善意或善意的态度寻求商定可能需要采取的措施，以反映该 Keywords 处理工作真实状态和/或处理意图。

2.4 CCPA。除客户账户数据和客户使用数据外，双方确认并同意，Keywords 是 CCPA (在适用范围内) 所指的服务提供商，Keywords 为了根据协议提供服务而从客户处接收个人信息，这构成了商业目的。Keywords 不得出售任何此类个人信息。除非出于根据协议为客户提供服务的特定目的或协议规定或 CCPA 允许的其他目的，Keywords 不得保留、使用或披露客户根据协议提供的任何个人信息。本“个人信息”、“服务是营销”、“销售和出售”的定义见 CCPA 第 1798.140 条。Keywords 确认其了解本第 2.4 条的限制规定。

3. 双方的义务

3.1 在协议期限内，客户应：

- 确保其向 Keywords 传输的所有个人数据均符合适用法律；以及
- 客户拥有并应寻求根据协议使用此类个人数据的所有适当的合法依据，包括确保其向相关数据主体是符合数据隐私法规定 (尤其是 GDPR 第 13 条和/或第 14 条) 的适当通知和/或通知，涵盖 Keywords 根据协议对此类个人数据进行了处理事项。

3.2 Keywords 应遵照客户不时就个人数据处理向 Keywords 提供的书面文件指示，出于提供服务和许可产品目的而处理个人数据，但 Keywords 遵守欧洲法律有要求的情况除外，在这种情况下，除非欧洲法律以重要的公共利益为由禁止告知，否则 Keywords 应将此类法律要求告知客户。客户应确保其向此类指示符合适用法律。客户应确保其按照指示处理个人数据不会导致 Keywords 违反数据隐私法。如果 Keywords 认为客户发出的或代表客户发出的任何指示违反了数据隐私法，Keywords 应通知客户，并可拒绝遵守任何此类指示。为免生疑，客户确认不会与 Keywords 共享或向 Keywords 提供适用数据隐私法所规定的受特别保护个人数据、敏感个人数据或类似数据。

3.3 考虑到处理的性质和 Keywords 可获取的信息，Keywords 应鼓励客户遵守 GDPR 下列条款规定的客户义务：

- 第 32 条 (处理安全性)；
- 第 33 条和第 34 条 (个人数据泄露的通报沟通)；
- 第 35 条 (数据影响评估)；以及
- 第 36 条 (客户事先咨询监管机构)。

4. 安全措施

4.1 Keywords 应根据 GDPR 第 32 条采取适当的组织和/或技术安全措施，包括下列适当措施：

- 个人数据加密 (如适用)；
- 个人数据的假名化 (如适用)；
- 确保个人数据处系统的安全性、完整性、可用性和恢复力的措施；
- 在发生影响个人数据可用性和/或完整性的事件时，能够及时恢复个人数据可用性和/或完整性的措施；以及
- 定期测试、评估和评价此类技术和组织措施的有效性程序，以确保处理安全性。

4.2 Keywords 应确保其根据本数据处理附录第 4.1 款采取的措施适当地考虑了以下因素：

- 个人数据的性质、处理的范围、背景和目的，以及处理此类个人数据给数据主体带来风险的严重性，特别是因意外或非法丢失、篡改、未经授权或不当访问、存储或以其他方式处理的个人数据而带来的风险；以及
- 技术发展状况和此类措施的实施成本。

5. 记录、数据保留和审核

5.1 Keywords 应：

- 按照 GDPR 第 30(2) 条的要求 保存与协议相关的 Keywords 处理活动记录；以及
- 随时按要移交，并在任何情况下在协议终止时移交，根据协议处理的所有个人数据，但客户另有书面约定的情况除外。

5.2 在移交后以及在协议终止的情况下，Keywords 应安全地删除或销毁所有此类个人数据，但不包括在协议终止后为遵守欧洲法律规定的可能承担的任何法律义务所需保留的任何个人数据；

5.3 各方应向另一方提供另一方不时合理请求的信息，以便另一方确证其信息的一方遵守了本数据处理附录规定的义务。

5.4 Keywords 应允许客户、其第三方代表或监管机构检查并复制 Keywords 处理活动的记录以及在任何可访问系统中保留的与处理客户个人数据有关的任何其他相关信息，以便审核 Keyword 是否遵守了本数据处理附录规定的义务。Keywords 应就此类审核活动提供合理和所有必要协助。此类审核活动应遵守下列规定：

- 除非有合理的地盘嫌疑，否则审核活动每年不得超过一次；
- 客户应确保其向第三方审计员以 Keywords (在合理行事的情况下) 认可的审计员进行了保密协议；
- 审核活动必须在正常营业时间 (即当地时间上午 9 时至下午 5 时) 内进行，并发送适当的通知，不得以不合理方式干扰 Keywords 的业务；
- 除非适用法律禁止，否则客户必须向 Keywords 提供其任何审核生成的任何审核报告。客户应对审核报告保密，且只能出于满足数据隐私法规定的审核要求和/或确定是否遵守本第 5 款规定的目的，来使用审核报告；以及
- 即使本数据处理附录和/或标准条款另有规定，所有审核成本和费用与客户自行承担。

6. 分处理器

6.1 即使标准条款 (包括本数据处理附录) 中有任何其他规定，Keywords 仍有权指定分处理器。以下规定适用于指定分处理器事宜：

- 客户批准在开始提供服务或许可产品之前披露的分处理器指定事宜，并且为免生疑，对于 Helpshift, Inc. 提供的服务，还批准其为分处理器任何关联方和 <https://www.helpshift.com/legal/subprocessors/> (简称为“Helpshift 列表”) 中确定的受分处理器；
- Keywords 应书面通知客户其纳入任何其他分处理者的意向，通知中应详细描述该分处理者的身份及其提供的服务。Helpshift 列表可能随时更新。Keywords 可能是将新披露的分处理者的通知机制，如提供此类通知，客户同意阅读此类通知。Keywords 应在允许任何第三方 (非关联方分处理器) 访问或参与处理个人数据前至少 5 (5) 天，将第三方添加到 Helpshift 列表中并通过电子邮件通知客户。客户应遵循第 6.1(e) 款的规定反对此类纳入；
- Keywords 使用的分处理器必须能够完全采取适当的技术和组织措施，确保数据满足数据隐私法的要求，确保数据主体的权利得到保护；
- Keywords 与分处理器之间具有法律约束力的合同中，规定分处理者的数据隐私义务，这些义务在所有重要方面与本数据处理附录中规定的义务等同，并且在任何情况下都符合数据隐私法书的规定；
- 如果客户认为根据第 6.1(b) 款书面确认指定其他分处理器事宜不符合本第 6.1(e) 款的要求，且客户的此意见是基于与数据隐私法有关的合理理由，则客户有权以书面形式反对该指定事宜。如果客户在根据第 6.1(b) 款被通知收到通知之日起 5 天内，未向本第

- 6.1(e) **款向** Keywords
送达书面通知称处理者对特定事宜提出异议，则应视为客户已批准处理者的特定事宜；
- (f) 如果客户对此批异议的特定事宜存在异议，Keywords
将尽商业合理努力，在不使用相关处理者的情况下提供服务，Keywords
许可产品。如果 Keywords 在尽商业合理努力后，仍无法提供服务，则 Keywords
无需对未能获得办妥就是相关服务和 Keywords 许可产品承担任何责任；以及
- (g) Keywords 应扮演处理者的所有作为或不作为承担全部责任，如同这些作为或不作为是
Keywords 的作为或不作为一般。
- 双方相关规定**
- 6.2 双方确认并同意，客户向 Keywords
传输客户个人数据的行为不构成限制传输行为。如果客户个人数据因此类传输或处理变为限制传输行
为，双方应另行签订实施传输机制的附录，确保该限制传输行为符合国际传输要求。
- Keywords 相关规定**
- 6.3 客户确认并同意，Keywords
可能会将客户个人数据传输给位于受限国家地区的处理者，此类传输可能被视为限制传输行为。
如果传输行为被视为限制传输行为，Keywords
应建立传输机制，确保限制传输行为符合国际传输要求。
- 传输机制失败**
- 6.4 双方确认并同意，如果任何一方认为（在合理行事的情况下），根据国际传输要求，第 6.3
款下的限制传输行为所依赖的合法法传输机制，已不能再用作一种适当的合法传输机制来使用相关限
制传输行为合法化，则应暂停限制传输行为，双方应真诚合作，商定并实施替代的合法传输机制或其
他补充措施，以保障限制传输行为能够继续进行，Keywords
应披露要求是相关传输机制的详细信息。
- 6.5 除第 6.4 款外，双方将各自尽商业合理努力，确保在限制传输行为暂停的情况下，仍能继续履行在所有重要方
面继续提供服务，Keywords 许可产品。
- 6.6 在不影响 Keyword 根据第 6.4 款和第 6.5 款所承担的义务的的情况下，如果 Keywords
因根据第 6.4 款暂停限制传输行为而无法获得办妥的条款就是相关服务或 Keywords
许可产品，Keywords 无需承担任何责任。
- 7. 成本**
- 7.1 对于 Keywords 履行本数据处理的常规规定义务过程中合理产生的 Keywords
正常业务过程之外的任何成本，客户应向 Keywords 支付此成本，但不包括 Keywords
因违反本数据处理常规规定义务而必须履行相关义务所产生的成本。在可行的情况下，Keywor
ds 将在产生此类成本之前征得客户的书面同意。
- 8. 损失赔偿责任**
- 8.1 如果根据 GDPR 第 82(3)
条的规定，双方均应对导致一方或双方支付损失的作为或不作为负责，则各方只就比例负责各自
造成的损失部分。
- 8.2 各方在本数据处理记录下或与本数据处理记录有关的任何责任应依据标准条款的责任和限制规定进行了限制。
- 9. KEYWORDS 人员**
- 9.1 Keywords 应确保 Keywords
人员在参与处理与协议有关的个人数据时，应承担适当的具有约束力的义务，以保护此类个人数据的
机密性。
- 9.2 Keywords 在本数据处理记录项下的义务不包括 Keywords 人员在履行 Keywords
在协议项下的义务时，仅出于内部人力资源需求和记录的目的而生成任何相关个人数据。
- 10. 数据主体权利披露**
- 10.1 Keywords
应在去事分节范围内，在收到数据主体申请行使方式可权、更正权、删除权、数据可携性、限制或
停止处理权、撤销权处理同意权或反对接受构成或决定决策的处理权利（此类请求单独地称为
“数据主体请求”）的撤回告知客户。如果 Keywords
收到与客户数据相关的数据主体请求，Keywords
将建议数据主体向客户提交请求，客户将负责对此类请求做出回应，包括在必要时使用服务的功能。
对于任何个人数据的删除、限制或禁止处理，或者撤销处理同意的数据主体请求，客户应全权负责确
保将此请求转发给 Keywords，并在适用的情况下确保保留了每个数据主体的同意处理记录。
- 10.2 在考虑了适用于任何数据主体请求的处理常规的情况下，Keywords
应根据客户的请求采取适当技术和组织措施，协助客户履行对此类数据主体请求的响应义务，和
/或在可行的情况下证明此类合规性，但前提是 (i) 客户在没有 Keywords
协助的情况下无法自己作出回应，且 (ii) 根据所有适用法律、规章和法规，Keywords
能够作出回应。在适用法律范围内，对于
因任何此类协助而产生的任何成本和支出，均应由客户承担。
- 10.3 如发生任何个人数据泄露，Keywords
应向客户提供下列信息（在可行的情况下，应在通知客户相关个人数据泄露时提供，如果在通知时无
法是提供此类信息，应在获得此类信息后尽快提供）：
- (a) 客户个人数据性质，在可行的情况下，包括相关数据主体的类别和数量，以及相关个
人数据记录和识别数据；
- (b) 个人数据泄露可能造成的后果；
- (c) Keywords
已采取或拟采取的个人数据泄露处理措施，包括消除或减少可能造成的不利影响和适当措施；
以及
- (d) 可能获取更多个人数据泄露信息的联系方式。
- 10.4 第 3.3 款和第 10.3 款所述有关个人数据泄露的义务不适用于因客户的作为或不作为导致的个人数据泄露。Keywords
在第 10.3 款下报告或回应个人数据泄露的义务不得被解释为 Keywords
承认与个人数据泄露有关的任何过错或责任。