

## Service Criteria and Obligation

### 1. Definitions

In this Agreement the following expressions have the following meanings unless inconsistent with the context:

1.1 **“RMA”** means “Return Materials Authorization” that is used for warranty claim with respect to defective Products or/and parts as provided by Mindray.

1.2 **“Warranty Period”** means the time period during which Mindray warrants the Products or/and parts are free from defect in design, material and workmanship.

### 2. Rights and Obligations

#### 2.1 Service Team and Requirement

In order to guarantee the quality of service activities, the Distributor shall nominate service engineer(s), application(s), prepare spare part and tools based on the following requirement. The service engineer(s) shall obtain medical-related certificate or have relevant background and complete service training within three (3) months after this Agreement settled.

| Items   | Lines |                                     | Requirement                                                                                |
|---------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service | PMLS  | High-end PM(CMS/eGateway/Telemetry) | Per 100 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer. |
|         |       |                                     |                                                                                            |

## Критерии обслуживания и обязательства

### 1. Определения

В настоящем Соглашении следующие термины имеют следующие значения, если они не противоречат контексту:

1.1 **«RMA»** означает «Разрешение на возврат материалов», которое используется для предъявления гарантийных претензий в отношении дефектных Продуктов и (или) деталей, предоставленных Mindray.

1.2 **«Гарантийный период»** означает период времени, в течение которого компания Mindray гарантирует, что Продукты и (или) детали не будут иметь дефектов конструкции, материалов и изготовления.

### 2.Права и обязанности

#### 2.1 Команда обслуживания и требования

Чтобы гарантировать качество обслуживания, Дистрибьютор должен назначить инженера(-ов) по обслуживанию испециалист(ов) по применению, подготовить запасные части и инструменты в соответствии со следующим требованием. Инженер(ы) по обслуживанию должен(должны) получить медицинский сертификат или иметь соответствующий опыт и пройти обучение обслуживанию в течение трех (3) месяцев после заключения настоящего Соглашения.

| Позиции проверки     | Линейки |                                              | Требование                                                      |
|----------------------|---------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Команда обслуживания | PMLS    | PM высокого уровня (CMS/eGateway/Телеметрия) | На 100 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. |
|                      |         | PM высокого уровня                           | На 500 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | High-end PM                       | Per 500 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Mid/Low-end PM                    | Per 800 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Defibrillator (MED)               | Per 500 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Infusion Pump                     | Per 1000 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Ventilator                        | Per 100 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Anesthesia (A8/A9)                | Per 50 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Anesthesia (Excluding A8/A9)      | Per 100 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Endoscope                         | Per 50 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Surgical Equipment                | Per 100 Installation Base, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MIS  | Ultrasound                        | Per USD 0.8 million sales Quota, one (1) service engineer. At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | DR                                | Per USD 1 million sales Quota, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | IVD  | Medium& High-end models:          | Per 40 units of analyzer (Hematology, Bio-chemistry), one (1) service engineer.<br>Per 35 units of analyzer (CLIA), one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.<br>Per 50 units of analyzer (Hematology, Bio-chemistry), one (1) application specialist.<br>Per 35 units of analyzer (CLIA), one (1) application specialist.<br>At least one (1) application specialist. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | low-end models:                   | Per 80 units of analyzer, one (1) service engineer.<br>At least one (1) service engineer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| After signing this Agreement, the Distributor can obtain the account and password of the Mindray system, and shall enter its engineer information through the Mindray system within one (1) month.<br>【The Distributor who provides service for Digital Radiography Products shall further obtain service certificate of radiation products (such as Calibration Certificate), which required by the government or local authority.】 【for DR only】 |      |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Calibration Tool                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PMLS | Patient Monitor                   | Recommended Configuration: Vital signs simulator+ Electrical Safwodoety Analyzer                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | Ventilator and Anesthesia Machine | Recommended Configuration:One-year maintenance kit + calibration fixture + calibration equipment<br>Minimum Configuration:One-year maintenance kit + calibration fixture                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                          |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                          |                                              | Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |                          | PM среднего/низкого уровня                   | На 800 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |                          | Дефибриллятор (MED)                          | На 500 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |                          | Инфузионный насос                            | На 1000 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  |                          | Вентилятор                                   | На 100 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |                          | Анестезия (A8/A9)                            | На 50 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  |                          | Анестезия (кроме A8/A9)                      | На 100 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |                          | Эндоскоп                                     | На 50 Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  |                          | Хирургическое оборудование                   | На 10 0Инсталляций приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | Малоинвазивная хирургия  | Оборудование для ультразвуковых исследований | На квоту продаж в размере 0,8 миллиона долларов США приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  |                          | Цифровая рентгенография (DR)                 | На квоту продаж в размере 1 миллиона долларов США приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Лабораторная диагностика | Модели среднего и высокого уровня:           | На 40 единиц ализаторов (гематология, биохимия) приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>На 35 единиц анализаторов (CLIA) приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>На 50 единиц ализаторов (гематология, биохимия) приходится 1 (один) специалист по применению.<br>На 35 единиц анализаторов (CLIA) приходится 1 (один) специалист по применению.<br>Как минимум 1 (один) специалист по применению. |
|  |                          | Модели низкого уровня:                       | На 80 единиц анализаторов приходится 1 (один) инженер по обслуживанию.<br>Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

После подписания настоящего Соглашения Дистрибьютор может получить учетную запись и пароль системы Mindray и должен ввести информацию об инженерах через систему Mindray в течение 1 (одного) месяца.  
【Дистрибьютор, который предоставляет обслуживание Продуктов цифровой рентгенографии, должен дополнительно получить сертификат обслуживания продуктов для облучения (например, сертификат калибровки), который требуется правительством или местным органом власти.】 【только для DR】

|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |
|---------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |     | Infusion Pumps                                                                                                                                                                                                                                     | Mindray Pump Maintenance Kit                                                                                                         |
|                     |     | Endoscope                                                                                                                                                                                                                                          | Insufflator pressure flowmeter, electrical safety tester, and NIR light source power test fixture (Table Header PM100D+ Probe S142C) |
|                     | MIS | DR Products                                                                                                                                                                                                                                        | Beam Alignment Test Tool, Copper Plate, AEC Calibration Tools.                                                                       |
|                     |     | Ultrasound Products                                                                                                                                                                                                                                | Multimeter or Electrical Safety Analyzer                                                                                             |
|                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |
|                     | IVD | Immunoassay products                                                                                                                                                                                                                               | Luminous system alignment tool kit                                                                                                   |
| Spare Part & Loaner |     | The Distributor shall, at its own cost, confirm necessary spare parts, loaners list and purchase plan with Mindray customer service department for the service of the Products. The purchase procedure can be started once this Agreement settled. |                                                                                                                                      |

【In the table above, the PMLS row is only for the PM production line, the MIS row is only for MIS (US and DR) production line, and the IVD row is only for IVD production line.】

## 2.2 MCSR-E/CCAC-A Requirement

Mindray shall provide operation, service and clinical training to the Distributor and the distributor shall attend the training and obtain the **MCSR-E** (Mindray Certified Service Representative) and **CCAC-A** (Channel Clinical Application Certification), if the Distributor fails to do so,

|                                                                          |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Инструмент калибровки                                                    | Системы мониторинга и жизнеобеспечения (PMLS) | Мониторинг пациентов                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Рекомендуемая конфигурация: Симулятор жизненно важных функций+Анализатор электробезопасности                                                                                                                                    |
|                                                                          |                                               | Аппарат искусственной вентиляции легких и аппарат для анестезии                                                                                                                                                                                                                                       | Рекомендуемая конфигурация: комплект для обслуживания на один год + калибровочное приспособление + калибровочное оборудование<br>Минимальная конфигурация: комплект для обслуживания на один год + калибровочное приспособление |
|                                                                          |                                               | Инфузионные насосы                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Комплект для обслуживания насоса Mindray                                                                                                                                                                                        |
|                                                                          |                                               | Эндоскоп                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Расходомер давления инсuffлятора, тестер электробезопасности и приспособление для проверки мощности источника ближнего ИК-излучения (датчик PM100D + зонд S142C)                                                                |
|                                                                          | Малоинвазивная хирургия                       | Продукты DR                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Инструмент для проверки выравнивания луча, медная пластина, инструменты калибровки АЕС.                                                                                                                                         |
|                                                                          | Лабораторная диагностика                      | Продукты для иммуноанализа                                                                                                                                                                                                                                                                            | Набор инструментов для регулировки системы освещения                                                                                                                                                                            |
| Запасные части и оборудование, предоставляемое в аренду на время ремонта |                                               | Дистрибьютор должен за свой счет утвердить необходимые запасные части, список оборудования, предоставляемого в аренду на время ремонта, и план закупок в Отделе обслуживания клиентов Mindray для обслуживания Продуктов. Процедура покупки может быть начата после заключения настоящего Соглашения. |                                                                                                                                                                                                                                 |

【В таблице выше строка PMLS предназначена только для производственной линейки PM, строка MIS предназначена только для производственной линейки MIS (US и DR), а строка IVD предназначена только для производственной линейки IVD.】

## 2.2 Требование MCSR-E/CCAC-A

Компания Mindray обязуется предоставить Дистрибьютору обучение по эксплуатации, обслуживанию и клиническому использованию, а Дистрибьютор должен пройти обучение и получить **MCSR-E** (Сертификат представителя обслуживания Mindray) и **CCAC-A** (Сертификат канала клинического применения). Если Дистрибьютор не сделает этого, компания Mindray может потребовать, чтобы Дистрибьютор предпринял соответствующие корректирующие и восстановительные меры. Дистрибьютор также должен обеспечить соответствующее обучение Конечных пользователей в отношении использования любых Продуктов, продаваемых Дистрибьютором.

Согласно вышеуказанному соглашению, Дистрибьютор должен иметь следующее количество персонала для соответствующей сертификации.

Mindray may require the Distributor to take corresponding corrective and remediate actions. The Distributor shall also provide appropriate training for End Users with regard to the use of any Products sold by the Distributor.

According to the above engagement, the Distributor shall have the following number of personnel for the respective certification. **【Please fill in the quantities of Engineer, MCSR, and CCAC here.】**

| Product Line | Service Engineer | MCSR-E | Application Specialist | CCAC-A |
|--------------|------------------|--------|------------------------|--------|
| IVD          |                  |        |                        |        |
| MIS          |                  |        |                        |        |
| PMLS         |                  |        |                        |        |

### 2.3 Spare Parts Requirement

- 2.3.1 Mindray will recommend a spare parts inventory list to the Distributor and demand to have the Distributor's spare parts inventory
- 2.3.2 Distributor shall stock spare parts according to Mindray's recommended list.
- 2.3.3 Spare parts stock amount requirement: Spare Parts Stock Amount vs. Sales Minimum Commitment, **IVD 4%, PMLS 2.5%, MIS 2%.**

### 2.4 Service Requirement

- 2.4.1 Authorized product service categories include installation, auxiliary installation, surveys, repairs, maintenance, and upgrades.

**【Укажите здесь количество инженеров, MCSR и CCAC.】**

| Продукт Линейка          | Инженер по обслуживанию | MCSR-E | Специалист по применению | CCAC-A |
|--------------------------|-------------------------|--------|--------------------------|--------|
| Лабораторная диагностика |                         |        |                          |        |
| Малоинвазивная хирургия  |                         |        |                          |        |
| PMLS                     |                         |        |                          |        |

### 2.3 Требование к запасным частям

- 2.3.1 Компания Mindray рекомендует Дистрибьютору список запасных частей и требует иметь запас запасных частей у Дистрибьютора
- 2.3.2 Дистрибьютор должен иметь запасные части в соответствии с рекомендуемым списком Mindray.
- 2.3.3 Требования к количеству запасных частей: Количество запасных частей по сравнению с минимальным обязательством по продажам, **IVD 4 %, PMLS 2.5 %, MIS 2 %.**

### 2.4 Требование к обслуживанию

- 2.4.1 Категории разрешенного обслуживания продуктов включают монтаж, помощь с монтажом, обследования, ремонт, техническое обслуживание и модернизацию.

| Действия                | Порядок обслуживания          | Описание                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Услуга по монтажу       | Монтаж                        | Общий монтаж оборудования, обучение клиентов и приемочные работы.                                                                                                                                       |
|                         | Обследование площадки         | Проведение обследования на предмет соответствия условий монтажа перед монтажом оборудования на объекте заказчика.                                                                                       |
|                         | Помощь с монтажом             | Помощь другим инженерам с монтажом оборудования.                                                                                                                                                        |
|                         | Обучение монтажу              | Проведение обучения по эксплуатации и клиническому использованию, а также расширенного обучения после 3 месяцев использования.                                                                          |
| Регулярное обслуживание | Профилактическое обслуживание | Проведение профилактического обслуживания в соответствии с требованиями производителя, составление отчета о профилактическом обслуживании для клиента и ведение журнала профилактического обслуживания. |

| Activities           | Service order                 | Description                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Installation Service | Installation                  | General equipment installation, customer training, and acceptance work.                                                                                                               |
|                      | Site survey                   | Before the installation of the equipment to the customer site to conduct a survey to ensure that the installation conditions are qualified.                                           |
|                      | Assistance with Installation  | Assist other engineers with equipment installations.                                                                                                                                  |
|                      | Installation training         | Execute operation training and clinical training, and enhanced training after 3 months using.                                                                                         |
| Regular Services     | Preventive Maintenance        | Execute preventive maintenance as manufacture requirement, make preventive maintenance report to customer and keep the preventive maintenance recorder.                               |
|                      | Upgrade                       | Upgrade Software and function module.                                                                                                                                                 |
|                      | Repair                        | General equipment repair work related to equipment use.                                                                                                                               |
|                      | Clinical Application Visiting | Initiative visiting to customer to handle abnormal results, quality control analysis, personnel practices, improper use of reagents and consumables, competence and awareness-raising |

#### 2.4.2 Claim Procedures

Mindray's obligation under this Warranty is limited to repair or replace any parts returned from Distributor in accordance with the Claim Procedure and Return Policy as defined below. The Distributor shall be responsible for any services to End Users.

The Distributor shall submit warranty claims with respect to the defective Product(s) or/and part(s) with the “RMA (for Warranty Claim Report)”, as attached hereto as Exhibit C, via electronic mail, facsimile or mail or any other means agreed by the Parties. The Distributor shall clearly indicate the model number, serial number and a brief description of the return reason on RMA form. Within five (5) Business Days after receipt of the warranty claim, Mindray will fill in the “RMA (for Warranty Claim Report)” and return RMA to the Distributor together with S/O No. (the Claim Number of the “RMA (for Warranty Claim Report)”), if the

|  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Обновление                                         | Обновление программного обеспечения и функционального модуля.                                                                                                                                                                                 |
|  | Ремонт                                             | Общеремонтные работы, связанные с эксплуатацией оборудования.                                                                                                                                                                                 |
|  | Посещение с целью проверки клинического применения | Инициативное посещение клиента для устранения аномальных результатов, анализ контроля качества, ошибок работы персонала, неправильного использования реагентов и расходных материалов, а также для повышения компетентности и осведомленности |

#### 2.4.2 Процедура подачи претензий

Обязательства Mindray по настоящей Гарантии ограничиваются ремонтом или заменой любых деталей, возвращенных Дистрибьютором, в соответствии с Процедурой подачи претензий и Политикой возврата, как определено ниже. Дистрибьютор несет ответственность за любое обслуживание Конечных пользователей.

Дистрибьютор должен подавать гарантийные претензии в отношении дефектного Продукта(-ов) и (или) его частей с помощью формы «RMA (для Отчета о гарантийной претензии)», прилагаемой к настоящему документу в Приложении В, по электронной почте, факсу, обычной почте или иными способами, согласованными Сторонами. Дистрибьютор должен четко указать номер модели, серийный номер и краткое описание причины возврата в форме RMA. В течение пяти (5) рабочих дней после получения гарантийной претензии компания Mindray заполнит «RMA (для Отчета о гарантийной претензии)» и вернет RMA Дистрибьютору вместе с номером S/O (номер претензии «RMA (для Отчета о гарантийной претензии)»), если гарантийная претензия подтверждена и принята.

#### 2.4.3 Политика возврата

Если какой-либо Продукт и (или) его часть подлежат обслуживанию или возврату в Mindray, необходимо выполнить следующую процедуру:

warranty claim is confirmed and accepted

#### 2.4.3 Return Policy:

If any Product or/and part is to be serviced or returned to Mindray, the following procedure should be followed:

Step 1: Complete RMA form.

Step 2: Send the form to Customer Service Department of Mindray via e-mail or fax or any other means confirmed by Mindray.

Step 3: Obtain a S/O Number by E-mail or Fax from Mindray.

Step 4: Return the defective or non-conforming Products or/and part(s) to Mindray with the S/O number clearly written on the shipping container and attach the RMA form together with the part(s).

The defective Product(s) or/and part(s) should be returned to the designated address indicated in the RMA form obtained from Mindray service engineers.

The return shipment is not acceptable to Mindray if the S/O number is not clearly visible on the shipping container.

Шаг 1: Заполните форму RMA.

Шаг 2: Отправьте форму в Отдел обслуживания клиентов Mindray по электронной почте, факсу или любым другим способом, подтвержденным Mindray.

Шаг 3: Получите номер S/O по электронной почте или факсу от Mindray.

Шаг 4: Верните дефектные или несоответствующие Продукты и (или) детали в компанию Mindray, четко написав номер S/O на транспортировочном контейнере, и прикрепите форму RMA к деталям.

Дефектный Продукт(ы) и (или) детали должны быть возвращены по назначенному адресу, указанному в форме RMA, полученной от инженеров по обслуживанию Mindray.

Обратная доставка не будет принята компанией Mindray, если S/O нечетко виден на транспортировочном контейнере.

#### 2.4.4 Политика грузоперевозок

Дистрибьютор несет расходы по транспортировке и страхованию Продуктов и (или) деталей, на которые распространяется гарантия, когда детали или агрегаты отправляются в компанию Mindray для обслуживания. Компания Mindray возьмет на себя расходы по транспортировке и страхованию, когда отремонтированные или замененные детали или агрегаты будут отправлены обратно Дистрибьютору. Дистрибьютор оплачивает таможенные сборы при вывозе и ввозе на другие области, а Mindray оплачивает таможенные сборы при вывозе и ввозе на территорию материкового Китая.

В отношении Продукта(-ов) или (и) Детали(-ей), на которые не распространяется гарантия, все расходы по

#### 2.4.4 Freight Policy

For in-warranty Products or/and parts, the Distributor shall bear freight charges and insurance costs when the part(s) or unit(s) is shipped to Mindray for service. Mindray will bear the freight charges and insurance costs when the repaired or replaced parts(s) or unit(s) is shipped back to the Distributor. The Distributor shall bear the custom charges going out and into other area, and Mindray will bear the custom charges going out and into China mainland.

For out-warranty Product(s) or/and Part(s), all freight, insurance charges and custom charges incurred from Product(s) or/and part(s) return shall be borne by the Distributor.

2.4.5 The Distributor shall be responsible for the quality plan of the products sold to end users. The Distributor shall be responsible for the installation, training, after sales service and maintenance for the Products sold. The Distributor shall also service the Products sold by previous Distributor at request of End User. The service with respect to the Products shall be in compliance with Mindray's Warranty Policy.

2.4.6 Repair or replacement of the Products shall be performed in accordance with the Warranty Policy. Mindray grants no warranty on any unauthorized repair or replacement work. The Distributor is responsible for any damages or claims arising from its repair or replacement work and other services. Return of defective Products or parts for in-warranty or out-of-warranty repair or replacement shall follow procedure instructions stated in this Agreement.

2.4.7 **Installation:** The Distributor shall complete the installation and installation training, and upload installation information in

транспортировке, страхованию и таможенному оформлению, возникающие в связи с возвратом Продукта(-ов) или (и) Детали(-ей), несет Дистрибьютор.

2.4.5 Дистрибьютор несет ответственность за план по обеспечению качества продуктов, продаваемых конечным пользователям. Дистрибьютор несет ответственность за монтаж, обучение, послепродажное обслуживание и техническое обслуживание Продуктов продаваемых. Дистрибьютор также обязуется обслуживать Продукты, проданные предыдущим Дистрибьютором, по запросу Конечного пользователя. Обслуживание Продуктов должно осуществляться в соответствии с Гарантийной политикой Mindray.

2.4.6 Ремонт или замена Продуктов осуществляется в соответствии с Гарантийной политикой. Компания Mindray не предоставляет никаких гарантий на несанкционированный ремонт или замену оборудования. Дистрибьютор несет ответственность за любой ущерб или претензии, возникающие в результате выполненного им ремонта или замены, а также другого обслуживания. Возврат дефектных Продуктов или деталей для гарантийного или послегарантийного ремонта или замены должен осуществляться в соответствии с процедурными инструкциями, указанными в настоящем Соглашении.

2.4.7 **Инсталляция:** Дистрибьютор должен завершить установку и обучение по установке, а также загрузить информацию об установке в систему Mindray в течение 30 дней с момента установки.

2.4.8 **Модуль iService:** При установке продуктов IVD, в случае если конечный пользователь соглашается или запрашивает установку модуля iService для продукта, дистрибьютор должен его установить и убедиться, что он подключен к сети, а также вернуть заполненный по шаблону mindray отчет об обслуживании.

Mindray system within 30 days of installation.

2.4.8 **iService Module:** If installing IVD Products, in the event that the End User agrees to or requests installation of iService Module to the Product, the Distributor shall install the iService Module and ensure that it is online, and return a completed service report which shall use the Mindray template.

2.4.9 **End User Information:** The Distributor shall provide End User Information whenever the service activities including installation, repair, visit and maintenance, been conducted by the Distributor. All End User information recorded on Mindray system will be used in Mindray Customer Satisfaction Survey ONLY and Mindray shall protect End User information based on Mindray Discipline Management Policy. The Distributor shall obtain the consent of customers and prospective customers to the lawful transfer of information about them to Mindray. The Distributor shall ensure that the transfer of such customer data complies with all applicable laws.

2.4.10 **Service Order:** The Distributor shall create service orders in Mindray system within ten (10) business days and be responsible for the service activities (such as installation, maintenance, repair and Clinical Application) with Mindray requirements. After finishing each service order, a Service Report shall be issued and upload on Mindray system with the End User signature.

2.4.9 **Информация о Конечном пользователе:** Дистрибьютор обязан предоставлять Информацию о Конечном пользователе всякий раз, когда Дистрибьютор производит обслуживание, включая монтаж, ремонт, посещение с целью проверки и техническое обслуживание. Вся Информация о Конечном пользователе, записанная в системе компании Mindray, будет использоваться ТОЛЬКО при проведении опроса удовлетворенности клиентов Mindray, и компания Mindray обязуется защищать информацию о Конечном пользователе в соответствии с Политикой управления дисциплиной Mindray. Дистрибьютор должен получить согласие клиентов и потенциальных клиентов на законную передачу информации о них Mindray. Дистрибьютор должен обеспечить, чтобы передача таких данных клиентов соответствовала всем применимым законам.

2.4.10 **Порядок обслуживания:** Дистрибьютор должен создать заказы на обслуживание в системе Mindray в течение 10 (десяти) рабочих дней и нести ответственность за обслуживание (такое как монтаж, техническое обслуживание, ремонт и клиническое применение) в соответствии с требованиями Mindray. После завершения каждого заказа на обслуживание должен быть составлен Отчет об обслуживании, который будет загружен в систему Mindray с подписью Конечного пользователя.

2.4.11 **Платформа Mindray:** Компания Mindray обязана предоставить Дистрибьютору учетную запись пользователя для системы CRM/FSM компании Mindray, облачной платформы для обучения и платформы технических материалов. Доступ к упомянутой платформе Mindray не может быть предоставлен какой-либо другой стороне без одобрения Mindray.

2.4.12 Для лучшего управления всем процессом и обеспечения своевременного обслуживания для конечных пользователей при запросе клиентов на установку и/или профилактическое

2.4.11 **Mindray Platform:** Mindray shall provide user account to the Distributor for Mindray CRM/FSM System, Cloud learning platform and Technical Material platform. The access of mentioned Mindray platform are not allowed to be released to any other party without approval by Mindray.

2.4.12 In order to better monitor the whole process and ensure provide timely service to end users, the Distributor shall claim to Mindray Contact Center without delay by email service@mindray.com, support line for the specific country and region, and/or online method indicated by Mindray, if there are any customer request of installation and/or preventive maintenance, and/or report of breakdown.

2.4.13 **Service Records and Training Record:** Mindray shall provide service report template on Mindray Platform; Distributor shall arrange dedicated service personnel to manage all the service records and use the service report template provided by Mindray on Mindray platform as priority, and the service records shall be kept at least five (5) years, and subject to the request of audit from Mindray or related authorities only.

2.4.14 **Preventive Maintenance (P.M.):** Distributor shall initiatively plan the preventive maintenance for all the installed machines, and execute the maintenance activities with original Mindray P.M. kits.

обслуживание, и/или акт о неисправности дистрибьютор должен незамедлительно обратиться в Контактный центр Mindray по электронной почте service@mindray.com, линии поддержки для конкретной страны и региона и/или другим онлайн-способам связи, указанным Mindray.

2.4.13 **Записи об обслуживании и запись об обучении:** Компания Mindray должна предоставить шаблон отчета об обслуживании на платформе Mindray; дистрибьютор должен организовать соответствующий обслуживающий персонал для управления всеми записями об обслуживании и использовать шаблон отчета об обслуживании, предоставленный Mindray на платформе Mindray в качестве приоритета; записи об обслуживании должны храниться не менее пяти (5) лет и подлежат аудиту только по запросу компании Mindray или соответствующих органов.

2.4.14 **Профилактическое обслуживание (P.M.):** Дистрибьютор должен самостоятельно планировать профилактическое обслуживание всех установленных аппаратов и выполнять работы по техническому обслуживанию с использованием оригинальных наборов P.M. компании Mindray.

2.4.15 **Проверка и улучшение обслуживания:** Компания Mindray обязуется через регулярные промежутки времени предоставлять Дистрибьютору данные об обслуживании в справочных целях, включая записи о покупках, отзывы о монтаже, статусе обучения и другие показатели. Дистрибьютор должен сотрудничать с Mindray и улучшать показатели качества обслуживания, которые могут не соответствовать требованиям.

## **2.5 Мониторинг Показателя удовлетворенности клиентов (P.M.)**

Компания Mindray будет отслеживать Показатель удовлетворенности клиентов и устранять ошибки в обслуживании Дистрибьютором в случае возникновения жалоб со стороны клиента.

2.5.1 Mindray будет собирать оценки обслуживания клиентов

2.4.15 **Service Review and Improvement:** Mindray shall share service operational data to the Distributor at regular intervals for reference purpose, including purchase records, installation feedback, training status and other indicators. The Distributor shall work with Mindray and make an improvement in service performance factors that may not meet the requirement.

## 2.5 Customer Satisfaction Indicator (P.M.) Monitoring

Mindray will monitor customer satisfaction indicator, and rectify Distributor service if any complain from customer.

2.5.1 Mindray will collect customer's evaluation of services by CSI survey. The survey included 4 kinds of order types: generally installation, breakdown, P.M., clinical service. When these orders are completed, the system automatically triggers email survey. If email survey doesn't fill within 3 days, the survey will be handled by Mindray call center agent.

2.5.2 The CSI focus on service quality, efficiency, attitude and customer's feedback or suggestions in order to get the voice of customer.

2.5.3 The CSI is total 100 points. If CSI is lower than 80 points and with customer's complain. Mindray shall request the Distributor to rectify the service.

2.5.4 For the complaints from customer, Distributor shall respond in 24 hours and provide the solution to solve the complaint in 72 hours.

2.5.5 Mindray reserves the right to adjust CSI rule.

2.5.6 If customer complain about the Distributor's service, the

посредством опроса CSI. Опрос включает 4 типа заказов: обычный монтаж, устранение поломок, P.M., клиническое обслуживание. Когда эти заказы будут выполнены, система автоматически запускает проведение опроса по электронной почте. Если опрос по электронной почте не будет пройден в течение 3 дней, опрос будет обработан агентом кол-центра Mindray.

2.5.2 CSI фокусируется на качестве обслуживания, эффективности, отношении и отзывах или предложениях клиентов, чтобы услышать мнение клиента.

2.5.3 CSI состоит из 100 баллов. Если CSI ниже 80 баллов и имеется жалоба клиента, компания Mindray потребует от Дистрибьютора исправить ситуацию с обслуживанием.

2.5.4 На жалобы клиентов дистрибьютор должен отреагировать в течение 24 часов и предоставить решение для устранения жалобы в течение 72 часов.

2.5.5 Mindray оставляет за собой право вносить изменения в правила CSI.

2.5.6 Если клиент жалуется на обслуживание, проведенное Дистрибьютором, Дистрибьютор должен исправить ситуацию с обслуживанием

2.5.7 Если Дистрибьютор не исправит ситуацию в течение 30 дней после того, как компания Mindray выдала уведомление об исправлении, или если исправление окажется неэффективным, Дистрибьютор будет считаться нарушившим условия и будет нести ответственность по умолчанию, как указано в Разделе 2.7 настоящего Приложения В к настоящему Соглашению.

## 2.6 Нарушения в обслуживании

| Природа нарушения | Название по умолчанию          | Описание                                                                                               | Исправительные меры                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Невозврат неисправных запасных | Если на оборудование распространяется гарантия, Дистрибьютор обязан вернуть неисправные запасные части | Письмо с предупреждением Дистрибьютору, компания Mindray оставляет за собой право взимать согласованную пену за замену |

Distributor shall rectify the service

2.5.7 If the Distributor fails to rectify the situation within 30 days after Mindray has issued a rectification notice or the rectification is ineffective, the Distributor is in violation and shall undertake the default liability as specified in Section 2.7 of this Exhibit C hereunder.

## 2.6 Violations in Service

| Nature of Violation | Default name                                                                           | Description                                                                                                                                                                                            | Corrective Measures                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Failure to return faulty spare parts under warranty                                    | For under-warranty equipment, the Distributor shall return the defective spare parts to Mindray within 90 days after completion of the repair.                                                         | Warning letter to Distributor, Mindray reserves the right to charge the agreed price for the replacement of the spare part.                                                                                                                                     |
|                     | The spare part applied for under warranty equipment used for out of warranty equipment | The spare parts received by the Distributor for equipment under warranty can only be used for corresponding equipment.                                                                                 | Warning letter to Distributor, Mindray reserves the right to charge two times list price for the replace spare parts.                                                                                                                                           |
|                     | Destroy Spare Parts ID label                                                           | Distributor has obligation to ensure that Mindray Products are clearly labeled, and are responsible for any damage or alteration of product labeling due to the Distributor's reasons.                 | Warning letter to Distributor, Mindray reserves the right to charge the related parts at listed price                                                                                                                                                           |
|                     | Use non-original spare parts                                                           | Distributor shall not use spare parts not supplied by Mindray for repairs, maintenance, upgrades and other services.                                                                                   | Warning letter to Distributor, Mindray reserves the right to cancel the warranty of the corresponding equipment and reserves the right to suspend the technical support for this equipment.                                                                     |
|                     | Fake installation information, installation information not actual.                    | There are two situations:<br>1) Minor: the installation data is not the actual installation date;<br>2) Serious: Falsify installation information including installation report, contract information. | Warning letter to Distributor.<br>If the situation is minor, Distributor will be requested to correct the actual information of the installation information within 5 days;<br>If the situation is serious, Distributor will be requested to correct the actual |

## 2.7 Оценка обслуживания и поощрения:

2.7.1 Компания Mindray должна оценивать услуги Дистрибьюторов на основе результатов оценки и рейтинга. Дистрибьюторы подразделяются на четыре Уровня обслуживания, а именно: Кандидатский канал обслуживания, Бронзовый канал обслуживания, Серебряный канал обслуживания и Золотой канал обслуживания.

2.7.2 Здоровье обслуживания состоит из основных вложений, стандартизации и профессионализма обслуживания, дохода от обслуживания и соответствия обслуживания, включая (но не ограничиваясь) следующим: команда по обслуживанию (количество инженеров по полевому обслуживанию, количество специалистов по клиническому применению, уровень покрытия MCSR-E&CCAC-A), вложение в обслуживание (запасные части, конфигурация, конфигурация инструментов тестирования/калибровки), предоставление обслуживания (установка, ремонт, профилактическое обслуживание), завершение получения дохода от обслуживания и соответствие обслуживания, удовлетворенность клиентов и другие критерии (такие как качество установки и т. д.). Дистрибьюторов оценивают по показателю «здоровья» обслуживания каждый квартал.

### 2.7.3 Здоровье обслуживания

| Предмет                     | Содержание                         | Баллы | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Базовая конфигурация        | Конфигурация команды               | 15    | Дистрибьютор должен выделить разумное количество сервисных инженеров и инженеров по применению, а также должен обеспечить стабильность команды обслуживания.                                                                                                                        |
|                             | Способность к обслуживанию команды | 15    | Дистрибьютор должен приобрести разумное количество MCSR-E и CCAC-A, чтобы гарантировать предоставление обслуживания.                                                                                                                                                                |
|                             | Вложение запасных частей           | 10    | Дистрибьютор должен вложить разумный запас запчастей для обеспечения эффективности предоставления обслуживания.                                                                                                                                                                     |
| Стандартизация обслуживания | Обслуживание по установке          | 15    | Дистрибьютор должен установить оборудование и провести обучение клиентов в соответствии со стандартами Mindray, а также убедиться, что все установки и обучение зафиксированы в отчетах об установке и обучении; отчеты об установке и обучении должны быть предоставлены Mindray в |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | information of the installation information within 5 days and Mindray keep the rights to cancel the related benefits related to the corresponding equipment.                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Transfer of assignments to unauthorized, unqualified personnel | Only authorized Distributors who are qualified to provide service for the corresponding products can accept service assignments for the corresponding products. The actual service personnel provided by the Distributors does not match the engineer recorded in the CRM/FSM system. | Warning letter to Distributor. Request Distributor to correct the information.                                                                                                                                                                      |
| Customer Complaints                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | General Complaints                                             | CSI scores below 80; Complaints about service timeliness, service attitude, technical level and other service quality complaints that are verified to be the responsibility of the Distributor.                                                                                       | Warning letter to Distributor when CSI scores are below 80 more than three times. Request Distributor to provide service violation cause analysis and corrective solution to correct the violation.                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Major Complaints                                               | Service-related adverse medical device events, or prolonged equipment downtime, and/or caused losses to customers.                                                                                                                                                                    | Warning letter to Distributor. Request Distributor to provide service violation cause analysis and corrective solution to correct the violation; Distributor shall be responsible for any costs, damages to (and losses incurred by) the customers. |
| <p>A. Distributor is required to give root cause analysis and rectification initiatives within 15 days after receiving the warning letter.</p> <p>B. For expenses incurred and suffered by Mindray for breach by Distributor, if the Distributor fails to pay within 30 days, Mindray reserves the right not to fulfill any order agreement until the Distributor pays in full and to apply the Distributor's payment of the order to the expenses incurred by the breach of contract with no liability whatsoever.</p> |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 2.7 Service Assessment and Incentives:

2.7.1 Mindray shall evaluate Distributors' service, based on the assessment result and rating, the Distributors are classified into

|                              |                                       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|---------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                       |       | соответствии с требованиями управления качеством.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Обслуживание по ремонту               | 10    | Дистрибьютор должен обеспечить своевременное предоставление обслуживания в соответствии с требованиями клиента.                                                                                                                                                                                                                |
| Профессионализм обслуживания | Активность обслуживания               | 10    | Дистрибьютор должен предоставить клиенту разумное профилактическое обслуживание с помощью комплектов профилактического обслуживания, если комплекты профилактического обслуживания необходимы в соответствии с требованиями руководства пользователя, а команда по применению дистрибьютора IVD также должна посетить клиента. |
|                              | Вложение инструментов                 | 5     | Дистрибьютор должен иметь разумные инструменты калибровки/тестирования для обеспечения предоставления обслуживания.                                                                                                                                                                                                            |
|                              | Повышенная способность к обслуживанию | 10    | Дистрибьютор должен подготовить ключевых инженеров для усиления сервисной команды и убедиться, что у сервисной команды есть кадровый резерв                                                                                                                                                                                    |
| Доход от обслуживания        | Доход от обслуживания                 | 10    | Дистрибьютор должен выполнить задачу по доходу от обслуживания, определенную дистрибьютором и Mindray.                                                                                                                                                                                                                         |
| Соответствия обслуживания    | Нарушение правил обслуживания         | Вычет | Нарушение правил обслуживания в «разделе 3.6 настоящего приложения С»                                                                                                                                                                                                                                                          |

2.7.4 Если показатель «здоровье обслуживания» дистрибьютора составляет менее 30 баллов, или дистрибьютор допускает любое нарушение, указанное в разделе 3.6. настоящего приложения С, он будет оценен как «неквалифицированный» для обслуживания и получит предупредительное письмо. Вышеуказанная ситуация требует от дистрибьютора улучшения в течение 3 месяцев., если улучшение не будет эффективным, в течение следующих 6 месяцев Mindray поможет дистрибьютору выполнить обязательства по послепродажному обслуживанию обязательных продуктов в Приложении С, включая, но не ограничиваясь обучением обслуживанию, помощью в обслуживании, улучшение обслуживания. В течение вышеупомянутых 6 месяцев дистрибьютор должен купить обслуживание у Mindray для продукции в настоящем соглашении и произвести платежи Mindray за обслуживание.

2.7.5 Квалифицированные дистрибьюторы по показателю

four Service Levels, namely, Candidate Service Channel, Bronze Service Channel, Silver Service Channel and Gold Service Channel.

2.7.2 Service Healthiness consist of Basic Investment, Service Standardization, Service Professionalism, Service Revenue and Service Compliance, including (but not limited to) the following, Service Team (Qty of Field Service Engineer, Qty of clinical application specialist, MCSR-E&CCAC-A Coverage Rate), Service investment (spare part, configuration, Calibration or Test Tool configuration ), Service Delivery (Installation, Repair, Preventive Maintenance), Service Revenue Completion and Service Compliance, Customer Satisfaction and Other Criteria (such as Installation quality etc.), Distributors are scored on service Healthiness per quarter.

### 2.7.3 Service Healthiness.

| Item                    | Content               | Score | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-----------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic Configuration     | Team Configuration    | 15    | Distributor shall config reasonable service engineer quantity, application engineer quantity, also shall make sure service team stability                                                                                                                                                           |
|                         | Team Service Ability  | 15    | Distributor shall acquire reasonable quantity MCSR-E and CCAC-A to guarantee service delivery                                                                                                                                                                                                       |
|                         | Spare Part Investment | 10    | Distributor shall invest reasonable spare part stock to make sure service delivery efficiency                                                                                                                                                                                                       |
| Service Standardization | Installation Service  | 15    | Distributor shall install equipment and provide training to customer as Mindray standard, and make sure all installation and training recorded by installation report and training report, the installation report and training report shall be shared to Mindray as quality management requirement |
|                         | Repair Service        | 10    | Distributor shall make sure service delivery in time as customer requirement                                                                                                                                                                                                                        |
| Service Professionalism | Active Service        | 10    | Distributor shall provide reasonable Preventive Maintenance to customer with PM kits if PM kits is necessary as User Manual requirement, and IVD distributor application team also shall visit customer                                                                                             |
|                         | Tool Investment       | 5     | Distributor shall config reasonable Calibration/Test Tool to make sure service delivery                                                                                                                                                                                                             |

«здоровье обслуживания» получают «Бронзовый» уровень обслуживания, а выдающиеся дистрибьюторы будут иметь возможность получить «Серебряный» или «Золотой» уровень обслуживания в ежегодной оценке.

## 3. Прекращение обслуживания

3.1 Компания Mindray оставляет за собой право прекратить предоставление Разрешенного обслуживания Дистрибьютору в соответствии с настоящим Приложением В к настоящему Соглашению без ущерба для других положений и условий Соглашения, если:

- (1) Дистрибьютор получает 2 (два) письма с предупреждением в течение одного календарного года или не может предоставить анализ первопричины и корректирующее решение в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения письма с предупреждением; или
- (2) Здоровье обслуживания оцениваются как «неудовлетворительные», и, кроме того, Дистрибьютор не может предоставить анализ первопричины и корректирующее решение в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения письма с предупреждением.

3.2 Дистрибьютор понимает и соглашается с тем, что если Mindray приостановит оказание дистрибьютору авторизованного обслуживания в соответствии с разделом 4.1 приложения С к настоящему Соглашению, Дистрибьютор должен приобрести обслуживание по продукции в соответствии с настоящим соглашением у компании Mindray и осуществляете платежи компании Mindray за него, и Mindray возьмет на себя и/или доверит другим авторизованным выполнение послепродажного обслуживания продукции.

3.3 Без ущерба для вышесказанного по истечении срока действия настоящего Соглашения или прекращении оказания Разрешенного обслуживания должны быть выполнены следующие условия:

3.3.1 Дистрибьютор обязан вернуть компании Mindray все

|                    |                          |           |                                                                                                                      |
|--------------------|--------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Advanced Service Ability | 10        | Distributor shall cultivate key engineer to enhance the service team, make sure service team have backup talent pool |
| Service Revenue    | Service Revenue          | 10        | Distributor shall complete the service revenue target decided by Distributor and Mindray                             |
| Service Compliance | Service Violation        | Deduction | Service Violation in "section 3.6 of this Exhibit C"                                                                 |

2.7.4 If the Distributor's Service Healthiness is less than 30 points, or the Distributor is involved in any violation stipulated in section 3.6 of this Exhibit C, the Distributor will be assessed "unqualified" for service and will trigger the warning letter. The above situation requires the Distributor to improve within 3 months, if the improvement is not effective, within next 6 months, Mindray will assist the Distributor to fulfill the obligations of after-sales service of the obligated products in Exhibit C, including but not limited service training, service assistance, service improvement. During the above mentioned 6 months, the Distributor shall purchase service from Mindray for the Products under this Agreement and make payments to Mindray for the service.

2.7.5 Bronze Service Level for Service Healthiness Qualified Distributors, Service Healthiness Outstanding Distributors will

материалы для обслуживания, относящиеся к настоящему Соглашению, в течение 30 (тридцати) дней с момента истечения или прекращения его действия, включая расценки на продукты для обслуживания, руководства по обслуживанию, принципиальные схемы, программное обеспечение, технические данные и другие материалы, полученные от компании Mindray;

3.3.2 Дистрибьютор должен выполнить свои обязательства по заказам на обслуживание, которые были приняты Mindray до истечения срока действия или такого прекращения и которые были размещены под учетной записью Дистрибьютора в системе управления заказами на обслуживание Mindray (CRM/FSM);

3.3.3 По истечении срока действия или такого прекращения Mindray может отменить любые незавершенные заказы на обслуживание, уведомив Дистрибьютора за 15 дней, без каких-либо затрат или ответственности;

3.3.4 Компания Mindray оставляет за собой право потребовать от Дистрибьютора компенсацию расходов, издержек и убытков, понесенных Mindray в связи с прекращением действия Соглашения в результате нарушения Дистрибьютором настоящего Приложения В к настоящему Соглашению;

3.3.5 Истечение срока действия или прекращение действия настоящего Соглашения или прекращение оказания Разрешенного обслуживания не затрагивают какие-либо права и (или) средства правовой защиты Mindray, полученные до даты прекращения действия или истечения срока действия в соответствии с настоящим Приложением В к настоящему Соглашению.

have the opportunity to be assessed as Silver or Gold Service Level through the yearly.

### **3. Termination of Services**

3.1 Mindray reserves the right to terminate the Authorized Service to the Distributor under this Exhibit C of this Agreement without prejudice to the other terms and conditions of the Agreement, if:

- (1) the Distributor receives two (2) warning letters during one calendar year, or fails to provide a root cause analysis and corrective solution within fifteen (15) days of receiving warning letters; or
- (2) the Service Healthiness are assessed as "unqualified" and further the Distributor fails to provide a root cause analysis and corrective solution within fifteen (15) days of receiving the warning letter.

3.2 Distributor understands and agrees that if Mindray terminate the Authorized Service to the Distributor according to section 4.1 of Exhibit C hereof, the Distributor shall purchase service from Mindray for the Products under this Agreement and make payments to Mindray for the service, and Mindray will undertake and/or entrust other authorised servicers to undertake the after-sales service of the Products.

3.3 Without prejudice to the foregoing, upon expiration or termination of this Agreement or termination of the Authorized Service, the following terms shall be executed:

3.3.1 Distributor shall return to Mindray all service materials related to this Agreement within thirty (30) days from expiration or

termination, including service product quotations, service manuals, circuit diagram, software, technical data, and other items received from Mindray;

- 3.3.2 Distributor shall honor its service order obligations that were accepted by Mindray prior to expiration or such termination and that have been placed under Distributor's account in Mindray's Service Order Management System (CRM/FSM);
- 3.3.3 Upon expiration or such termination, Mindray may cancel any uncompleted service orders with 15 days' notice to the Distributor at no cost or liability
- 3.3.4 Mindray reserves the right to demand compensation from the Distributor for the expenses, costs and damages incurred by Mindray in relation to the termination resulting from Distributor's breach of this Exhibit C of this the Agreement;
- 3.3.5 The expiration or termination of this Agreement or termination of the Authorized Service shall not affect any rights and/or remedies of Mindray accrued up to the date of termination or expiry in accordance with this Exhibit C of this the Agreement.