

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.

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 специалист(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.

Items	Lines		Requirement
Service Team	IVD	Medium& High-end models:	Per 40 units of analyzer (Hematology, Bio-chemistry), one (1) service engineer. Per 35 units of analyzer (CLIA), one (1) service engineer. At least one (1) service engineer. Per 50 units of analyzer (Hematology, Bio-chemistry), one (1) application specialist. Per 35 units of analyzer (CLIA), one (1) application specialist. At least one (1) application specialist.
		low-end models:	Per 80 units of analyzer, one (1) service engineer. 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.			
Calibration Tool	IVD	Hematology	Service Tool Kit
		Biochemistry	Whole unit alignment fixture kit
		CLIA	Machine adjustment fixture kits
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.	

Позиции проверки	Линейки		Требование
Команда обслуживания	Лабораторная диагностика	Модели среднего и высокого уровня:	На 40 единиц анализаторов (гематология, биохимия) приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. На 35 единиц анализаторов (CLIA) приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. Как минимум 1 (один) инженер по обслуживанию. На 50 единиц анализаторов (гематология, биохимия) приходится 1 (один) специалист по применению. На 35 единиц анализаторов (CLIA) приходится 1 (один) специалист по применению. Как минимум 1 (один) специалист по применению.
		Модели низкого уровня:	На 80 единиц анализаторов приходится 1 (один) инженер по обслуживанию. 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.			
	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.	

2.2 MCSR-E/CCAC-A Requirement

2.2.1 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), All after-sales services for the Products under this Agreement provided by the Distributor must be performed by personnel who hold a valid MCSR or(and) CCAC certification for the respective Product.

2.2.2 The Distributor shall also provide appropriate training for End Users with regard to the use of any Products sold by the Distributor.

2.2.3 According to the above engagement, the Distributor shall have the following number of personnel for the respective certification.

Product Line	Service Engineer	MCSR-E	Application Specialist	CCAC-A
IVD	7	90%	3	90%

2.3 Spare Parts Requirement

2.2.1 Mindray will recommend a spare parts inventory list to the Distributor and demand to have the Distributor's spare parts inventory

2.2.2 Distributor shall stock spare parts according to Mindray's recommended list. The Distributor shall establish and maintain

2.2. Требование MCSR-E/CCAC-A

2.2.1 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), Все послепродажные услуги по продуктам, указанным в настоящем соглашении, предоставляемые дистрибьютором, должны выполняться персоналом, имеющим действующую сертификацию MCSR и/или CCAC для соответствующего продукта.

2.2.2 Дистрибьютор также должен обеспечить соответствующее обучение Конечных пользователей в отношении использования любых Продуктов, продаваемых Дистрибьютором.

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

Продукт Линейка	Инженер по обслуживанию	MCSR-E	Специалист по применению	CCAC-A
Лабораторная диагностика	7	90%	3	90%

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.
Дистрибьютор должен создать и поддерживать
складские помещения для запасных

storage facilities for the spare parts that meet the environmental standards (including but not limited to temperature, humidity, cleanliness, and anti-static requirements) specified by Mindray.

2.3.3. Spare parts stock amount requirement: Spare Parts Stock Amount vs. Sales Purchase Target, **IVD 4%, PMLS 2.5%, MIS 2%**. If the Distributor requests Mindray to deliver spare parts from Mindray’s spare parts warehouse due to insufficient safety stock of the Distributor, the Distributor shall bear the relevant costs and fees, including but not limited to custom fee, storage and logistics fee.

2.4 Service Requirement

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

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.

частей, которые соответствуют стандартам (включая, но не ограничиваясь требованиями к температуре, влажности, чистоте и защите от статического электричества), установленным компанией Mindray.

2.2.4 Требования к количеству запасных частей: Количество запасных частей по сравнению с минимальным обязательством по продажам, **IVD 4 %, PMLS 2.5 %, MIS 2 %**. Если дистрибьютор запрашивает у Mindray поставку запасных частей со склада запасных частей Mindray из-за недостаточного страхового запаса у дистрибьютора, дистрибьютор несет соответствующие расходы и сборы, включая, но не ограничиваясь таможенными пошлинами, платой за хранение и логистическими расходами.

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

Regular Services	Preventive Maintenance	Execute preventive maintenance as manufacture requirement, make preventive maintenance report to customer and keep the preventive maintenance recorder.				профилактического обслуживания.
	Upgrade	Upgrade Software and function module.			Обновление	Обновление программного обеспечения и функционального модуля.
	Repair	General equipment repair work related to equipment use.			Ремонт	Общеремонтные работы, связанные с эксплуатацией оборудования.
	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			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 Claims procedure

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 warranty

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

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.

дней после получения гарантийной претензии компания Mindray заполнит «RMA (для Отчета о гарантийной претензии)» и вернет RMA Дистрибьютору вместе с номером S/O (номер

2.4.3 Политика возврата

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

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,

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

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.

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 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.

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 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 **Service Information:** The Distributor shall provide all relevant service information to Mindray whenever service activities are conducted, including but not limited to installation, repair, customer visits, and maintenance. Such information shall include End User details, service records, and the Distributor's spare parts inventory. 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

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.

2.4.9 **Информация о Конечном пользователе:** Дистрибьютор должен предоставлять всю соответствующую информацию о сервисе компании Mindray всякий раз, когда проводятся сервисные

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 immediately after receiving the customer's service request and before service activities (such as installation, maintenance, repair and Clinical Application) are carried out, and shall be responsible for the service activities in accordance with Mindray requirements. After finishing each service order, a Service Report shall be issued and upload on Mindray system with the End User signature.

2.4.11 **Repair and Issue Escalation:** After receiving the customer's repair request for fault reporting, the Distributor shall immediately create a "breakdown order" in Mindray system and respond within two (2) hours. A qualified engineer should arrive at the site within twenty-four (24) hours and try to resolve the issue within seventy-two (72) hours; In the event that no solution is provided within twenty-four (24) hours of fault reporting, or if the fault remains unresolved within seventy-two (72) hours, the Distributor shall escalate the matter to Mindray without undue delay. Mindray will provide necessary support to facilitate timely resolution.

мероприятия, включая, но не ограничиваясь монтажом, ремонтом, визитами к клиентам и техническим обслуживанием. Такая информация должна включать данные о конечных пользователях, записи о сервисе и складских запасах запасных частей дистрибьютора. 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 создавать заказы на обслуживание в системе Mindray сразу после получения запроса клиента на обслуживание и до проведения сервисных мероприятий (таких как монтаж, техническое обслуживание, ремонт и клиническое применение), а также нести ответственность за проведение сервисных мероприятий 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 Ремонт и эскалация проблем: После получения запроса клиента на ремонт для сообщения о неисправности

2.4.12 **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.

2.4.13 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.

2.4.14 **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.

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

дистрибьютор должен немедленно создать «заказ на устранение неисправности» в системе Mindray и ответить в течение двух (2) часов. Квалифицированный инженер должен прибыть на объект в течение двадцати четырех (24) часов и попытаться устранить проблему в течение семидесяти двух (72) часов; если решение не предоставлено в течение двадцати четырех (24) часов после сообщения о неисправности или неисправность не устранена в течение семидесяти двух (72) часов, дистрибьютор должен оперативно эскалировать вопрос в Mindray. Mindray предоставит необходимую поддержку для обеспечения своевременного решения.

2.4.12 **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.

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

with original Mindray
P.M. kits.

2.4.16 **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.

онлайн-способам связи, указанным Mindray.

2.4.14 **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.

2.4.15 **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.

2.4.16 **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.

2.5.2 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 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 2.6 of this Exhibit C hereunder.

2.5. Мониторинг Показателя удовлетворенности клиентов (Р.М.) 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 посредством опроса CSI.

2.5.2 Опрос включает 4 типа заказов: обычный монтаж, устранение поломок, Р.М., 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.

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

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

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

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

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

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 2.6 настоящего Приложения В к настоящему Соглашению.

2.6 Нарушения в обслуживании

2.6 Violations in Service

Nature of Violation	Default name	Description	Corrective Measures
Serious Violation	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.
	Breach the stipulation of Section 6.1 of this Agreement.	Distributor shall not warrant the End User the warranty period which exceeds Mindray's standard Warranty Period	Warning letter to Distributor. The obligations shall be performed in accordance with the provisions set forth in Section 6.1 of this Agreement

Природа нарушения	Название по умолчанию	Описание	Исправительные меры
Серьезное нарушение	Невозврат неисправных запасных частей по гарантии	Если на оборудование распространяется гарантия, Дистрибьютор обязан вернуть неисправные запасные части компании Mindray в течение 90 дней после завершения ремонта.	Письмо с предупреждением Дистрибьютору, компания Mindray оставляет за собой право взимать согласованную цену за замену запасной части.
	Запасная часть, заявленная для гарантийного оборудования, но используемая для негарантийного оборудования.	Запасные части, полученные Дистрибьютором для оборудования на гарантии, могут быть использованы только для соответствующего оборудования.	Письмо с предупреждением Дистрибьютору, компания Mindray оставляет за собой право взимать двукратную преysкурантную цену за замененные запасные части.
	Уничтожение идентификационной этикетки (маркировки) запасных частей	Дистрибьютор обязан обеспечить четкую маркировку Продуктов Mindray и несет ответственность за любой ущерб или изменение маркировки продукта по вине Дистрибьютора.	Письмо с предупреждением Дистрибьютору, компания Mindray оставляет за собой право взимать преysкурантную цену за соответствующие запасные части

Fake installation information, installation	There are two situations: 1) Minor: the installation data is not the actual installation date; 2) Serious: Falsify installation	Warning letter to Distributor. If the situation is minor, Distributor will be requested to correct the actual information of the installation
---	---	--

Использование неоригинальных запасных частей	Дистрибьютор не имеет права использовать запасные части, не поставляемые Mindray, для ремонта, технического обслуживания, модернизации и другого обслуживания.	Письмо с предупреждением Дистрибьютору, компания Mindray оставляет за собой право аннулировать гарантию на соответствующее оборудование и оставляет за собой право приостановить техническую поддержку этого оборудования.
Нарушение	Дистрибьютор не должен	Предупредительное письмо

information not actual.	information including installation report, contract information.	information within 5 days; If the situation is serious, Distributor will be requested to correct the actual 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	Any subcontracting or transfer of services to unauthorized parties without Mindray's prior written approval is not allowed	Warning letter to Distributor. Request Distributor to correct the information.
Major Complaints	1) Service-related adverse medical device events, or prolonged equipment downtime, and/or caused losses to customers. 2) Failure to provide solution to solve the complaints in seventy- two (72) hours after receiving General Complaints.	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.
Service Personnel Compliance	The service personnel dispatched by the Distributor must match the engineer information recorded in the CRM/FSM system and must hold a valid MCSR or(and) CCAC certification for the relevant product.	Request Distributor to provide service violation cause analysis and corrective solution to correct the violation. Warning letter to Distributor when Service Personnel Compliance is breached more than three times.

положения раздела 6.1 настоящего Соглашения.	предоставлять конечному пользователю гарантийный срок, превышающий стандартный гарантийный срок компании Mindray.	дистрибьютору. Обязательства должны выполняться в соответствии с положениями, изложенными в разделе 6.1 настоящего Соглашения.
Ложная информация о монтаже, информация о монтаже неактуальна.	Есть две ситуации: 1) Незначительная: данные монтажа не соответствуют фактической дате проведения монтажа; 2) Серьезная: фальсификация информации об установке, включая отчет о монтаже, информацию о Соглашении.	Письмо с предупреждением Дистрибьютору. Если ситуация незначительная, Дистрибьютору будет предложено исправить фактическую информацию о монтаже в течение 5 дней; Если ситуация серьезная, Дистрибьютору будет предложено исправить фактическую информацию о монтаже в течение 5 дней, и Mindray сохраняет за собой право отменить выгоды, связанные с соответствующим оборудованием.
Передача заданий неуполномоченному, неквалифицированному персоналу.	Любая передача или субподряд услуг неавторизованным сторонам без предварительного письменного согласия компании Mindray не допускается.	Письмо с предупреждением Дистрибьютору. Запрос Дистрибьютору на исправление информации.

General violation	Service Order Compliance	Failure to upload installation information in Mindray system within 30 days of installation; Failure to Create or Complete Service Orders as required; Failure to Upload service reports as required	Request Distributor to provide service violation cause analysis and corrective solution to correct the violation. Warning letter to Distributor when Service order Compliance is breached more than three times.
	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.

	Серьезные жалобы	1) Неблагоприятные события, связанные с обслуживанием медицинских устройств, длительные простои оборудования и/или убытки, понесенные клиентами. 2) Невыполнение предоставления решения для устранения жалобы в течение семидесяти двух (72) часов после получения данной жалобы.	Письмо с предупреждением дистрибьютору. Запрос дистрибьютору на предоставление анализа причины нарушения и применение корректирующих мер для исправления ситуации; Дистрибьютор несет ответственность за любые расходы, ущерб (и потери), понесенные клиентами.
Общее нарушение	Соблюдение требований персоналом	Сервисный персонал, направленный дистрибьютором, должен соответствовать информации об инженере, зарегистрированной в системе CRM/FSM, и иметь действующую сертификацию MCSR и/или CCAC для соответствующего продукта.	Запросить у дистрибьютора анализ причин нарушения и корректирующее решение для устранения нарушения.» Направить дистрибьютору предупреждающее письмо, если нарушение требований к сервисному персоналу произошло более трёх раз.
	Соблюдение	Не загрузка информации об станков	Запросить у дистрибьютора анализ

<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>	требований по заказам на обслуживание	в систему Mindray в течение 30 дней после установки; Не создание или не завершение сервисных заказов в ответствии с требованиями; Не загрузка сервисных отчетов в соответствии с требованиями	причин нарушения и корректирующее решение для устранения нарушения. Направить дистрибьютору предупреждающее письмо, если нарушение требований по заказам на обслуживание произошло более трёх раз.
	Общие жалобы	Баллы CSI ниже 80; Жалобы на своевременность обслуживания, отношение к обслуживанию, технический уровень и другие жалобы на качество обслуживания, ответственность за которые подтверждена Дистрибьютором.	Письмо с предупреждением дистрибьютору, если баллы CSI клиента ниже 80 более трех раз. Запрос дистрибьютору на предоставление анализа причины нарушения и применение корректирующих мер для исправления ситуации.
	<p>A. Дистрибьютор обязан предоставить анализ первопричины и меры по их устранению в течение 15 дней после получения письма с предупреждением.</p> <p>B. В отношении расходов, понесенных Mindray в связи с нарушением Соглашения дистрибьютором, если Дистрибьютор не оплатит их в течение 30 дней, Mindray оставляет за собой право не выполнять любое соглашение о заказе до тех пор, пока Дистрибьютор не оплатит их полностью, и применить оплату заказа Дистрибьютором к расходам, понесенным в результате нарушения Соглашения, без какой-либо ответственности.</p>		

2.7 Service Assessment and Incentives:

2.7.1 Mindray shall conduct the Service Healthiness Assessment and Service System Assessment of the Distributor, based on the assessment result and rating, the Distributors are classified into four Service Levels, namely, Candidate Service Channel, Bronze Service Channel, Silver Service Channel and Gold Service Channel.

2.7.2 To ensure service quality, Mindray will conduct technical competency assessments for the engineers and applications of the Distributor. The assessment includes but not limited to product knowledge and principles, troubleshooting knowledge, preventive

aintenance knowledge, and service case sharing. Based on the assessment results, engineers and applications will be classified into Junior, Intermediate, and Senior levels.

1.6.3 For high-end products and customers confirmed by both Parties, Distributor should achieve Silver and(or) Gold level to provide the service, and the corresponding service must be performed by Intermediate or Senior-level engineers and(or) applications

1.6.4 Service Healthiness consist of Basic Investment, Service Delivery, Service Revenue and Service Compliance, including (but not limited to) the

2.7 Оценка обслуживания и поощрения:

2.7.1 Mindray должна проводить оценку состояния сервисного обслуживания и оценку сервисной системы дистрибьютора, 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 Для обеспечения качества обслуживания Mindray будет проводить оценку технической компетентности инженеров и специалистов по приложениям дистрибьютора. Оценка включает, но не ограничивается знанием продукции и принципов, знанием методов устранения

неисправностей, знанием профилактического обслуживания и обменом опытом по сервисным случаям. На основе результатов оценки инженеры и специалисты по приложениям будут классифицированы на уровни: младший, средний и старший.

1.6.3 Для продукции и клиентов, подтвержденных обеими сторонами, дистрибьютор должен достичь уровня «Серебряный» и/или «Золотой» для предоставления услуг, а соответствующее обслуживание должно выполняться инженерами и/или специалистами по приложениям уровня «Средний» или «Старший».

1.6.4 Здоровье обслуживания состоит из основных вложений, стандартизации и профессионализма обслуживания, дохода от обслуживания и соответствия обслуживания, включая

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.

1.6.5 Service Healthiness Assessment for services provided for the Products except Endoscopy products

Item	Content	Score	Description
Service Configuration	Team Configuration	10	Distributor shall config reasonable service engineer quantity, application engineer quantity, also shall make sure service team stability

(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.

1.6.5 Оценка состояния сервисного обслуживания для услуг, предоставляемых для продукции, за исключением эндоскопических продуктов.

				Предмет	Содержание	Баллы	Описание
	Team Service Ability	15	Distributor shall acquire reasonable quantity MCSR-E and CCAC-A to guarantee service delivery	Конфигурация обслуживания	Конфигурация команды	10	Дистрибьютор должен выделить разумное количество сервисных инженеров и инженеров по применению, а также должен обеспечить стабильность команды обслуживания.
	Spare Part Investment	10	Distributor shall invest reasonable spare part stock to make sure service delivery efficiency		Способность к обслуживанию команды	15	Дистрибьютор должен приобрести разумное количество MCSR-E и CCAC-A, чтобы гарантировать предоставление обслуживания.
	Tool Investment	5	Distributor shall config reasonable Calibration/Test Tool to make sure service delivery		Вложение запасных частей	10	Дистрибьютор должен вложить разумный запас запчастей для обеспечения эффективности предоставления обслуживания.
	Advanced Service Ability	10	Distributor shall cultivate key engineer to enhance the service team, make sure service team have backup talent pool				
	Installed Base (IB)		The installation report and training report shall be				

Service Delivery	Return	10	shared to Mindray as quality management requirement
	Installation Service	10	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
	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
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 2.6 of this Exhibit C"

	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
Оказание услуг	Возврат установленной базы (IB)	10	Отчёт об установке и отчёт об обучении должны быть предоставлены компании Mindray в соответствии с требованиями управления качеством.
	Обслуживание по установке	10	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 соответствии с требованиями управления качеством.

Note:

(1) Team Configuration, Spare Part Investment, Tool Investment, Installed Base (IB) Return, Installation Service, Repair Service, Service Revenue. are the Basic Indicators in the Service Healthiness Assessment hereof, with a total score of Sixty (65) points.

(2) If the Distributor is authorized to provide service for Radiology products, the Service Healthiness shall be evaluated separately and respectively for each sub-product line

2.7.6 Service Healthiness Assessment for service provided

	Обслуживание по ремонту	10	Дистрибьютор должен обеспечить своевременное предоставление обслуживания в соответствии с требованиями клиента.
	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.
Доход от обслуживания	Доход от обслуживания	10	Дистрибьютор должен выполнить задачу по доходу от обслуживания, определенную

for Endoscopy products.

Item	Content	Score	Description
Service Team	Organization Chart	5	Distributor shall config reasonable service engineer quantity
	Certificate	5	Distributor shall make sure service team stability.
Service Investment	Tool Configuration	5	Distributor shall configurate reasonable service tools
	Service Workshop Configuration	5	Distributor shall service configurate workshop to repair equipment
	Spare Part Management	5	Distributor shall invest reasonable spare part stock to make sure service delivery efficiency
Operation	IB-Return	5	The installation report and training report shall be shared to Mindray as quality management requirement or DEMO equipment information shall be shared to Mindray
	Service Delivery Platform	5	Distributor shall use service delivery platform to manage service delivery process

2.7.7 The Distributor will be assessed "unqualified" for service if: (a) for services provided for Endoscopy Products, the Distributor fails to achieve any of the following requirements: minimum scores of two (2) points in Service Team, three (3) points in Service Investment, and two (2) points in Operation; (b) for services provided for other Products, the Distributor's Basic Indicators of Service Healthiness is less than thirty (30)

			дистрибьютором и Mindray.
Соответствия обслуживания	Нарушение правил обслуживания	Вычет	Нарушение правил обслуживания в «разделе 3.6 настоящего приложения С»

Примечание:

(1) Конфигурация команды, инвестиции в запасные части, инвестиции в инструменты, возврат установленной базы (IB), услуги по установке, услуги по ремонту, доход от сервисных услуг — это основные показатели в оценке состояния сервиса, общая сумма баллов составляет шестьдесят пять (65) баллов.

(2) Если дистрибьютор уполномочен предоставлять услуги для радиологических продуктов, состояние сервиса должно оцениваться отдельно и соответственно для каждой подкатегории продуктов.

2.7.6 Оценка состояния сервиса для услуг, предоставляемых по эндоскопическим продуктам.

Показатель	Содержание	Баллы	Описание
Сервисная	Организационная схема	5	Дистрибьютор должен обеспечить разумное количество сервисных инженеров.

points; (c) the Distributor is in any violation stipulated in section 2.6 of this Exhibit C. In such event, Mindray will issue warning letter and require 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.

команда	Сертификат	5	Дистрибьютор должен обеспечить стабильность сервисной команды.
Инвестиции в сервис	Конфигурация инструментов	5	Дистрибьютор должен настроить разумные сервисные инструменты.
	Конфигурация сервисной мастерской	5	Дистрибьютор должен настроить мастерскую обслуживания для ремонта оборудования.
	Управление запасными частями	5	Дистрибьютор должен инвестировать в разумный запас запасных частей, чтобы обеспечить эффективность предоставления сервиса.
Operation	Возврат установленного оборудования	5	Отчет об установке и отчет о проведении обучения должны быть предоставлены компании Mindray в соответствии с требованиями управления качеством, либо информация о демонстрационном оборудовании должна быть передана компании Mindray.
	Платформа предоставления сервисных услуг	5	Дистрибьютор должен использовать платформу предоставления сервисных услуг для управления процессом оказания сервиса.

2.7.7 Дистрибьютор будет оценен как «неквалифицированный» для обслуживания, если: (а) при оказании услуг для эндоскопических продуктов дистрибьютор не выполнит одно из следующих требований:

минимальные показатели — два (2) балла по критерию «Сервисная команда», три (3) балла по критерию «Инвестиции в сервис» и два (2) балла по критерию «Операции»; (b) при оказании услуг для других продуктов базовые показатели «здоровья обслуживания» дистрибьютора составляют менее тридцати (30) баллов; (c) дистрибьютор допустит любое нарушение, указанное в разделе 2.6 настоящего Приложения С. В таком случае Mindray направит предупредительное письмо и потребует от дистрибьютора улучшений 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, улучшении обслуживания. В течение вышеупомянутых 6 месяцев дистрибьютор должен купить обслуживание у Mindray для продукции в настоящем соглашении и произвести платежи Mindray за обслуживание.

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 the Distributor (a) receives more than three(3) complaints from the same customer, (b) receives more than three (3) complaints from customers for the same Product Model, and/or (c) fails to obtain

3. Прекращение обслуживания

3.1 Mindray оставляет за собой право прекратить предоставление статуса авторизованного обслуживания дистрибьютора в рамках настоящего Приложения С к настоящему Соглашению без ущерба для других условий и положений Соглашения, если дистрибьютор: (a) получает более трех (3) жалоб от одного и того же клиента; (b) получает более трех (3) жалоб от клиентов на одну и ту же модель продукта; и/или (c) не получает сертификаты в соответствии со статьей 2.2 настоящего

the certificates in accordance with Article 2.2 of this Exhibit C within three(3) months from the Effective Date.

3.2 Notwithstanding the foregoing, 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

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.

3.3 Distributor understands and agrees that if Mindray terminate the Authorized Service to the Distributor in part or as whole according to section 3.1 and/or section 3.2 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.

3.4 Without prejudice to the foregoing, upon expiration or termination

Приложения С в течение трех (3) месяцев с даты вступления Соглашения в силу.

3.2 Несмотря на вышеизложенное, Компания Mindray оставляет за собой право прекратить предоставление авторизованного 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.

Дистрибьютор понимает и соглашается с тем, что если Mindray приостановит оказание дистрибьютору авторизованного обслуживания полностью или частично в соответствии с разделом 3.1 и/или разделом 3.2 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.

3.4 Без ущерба для вышесказанного по истечении срока

of this Agreement or termination of the Authorized Service, the following terms shall be executed:

3.4.1 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;

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);

3.4.3 Upon expiration or such termination, Mindray may cancel any uncompleted service orders with 15 days' notice to the Distributor at no cost or liability

3.4.4 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

действия настоящего Соглашения или прекращения оказания Разрешенного обслуживания должны быть выполнены следующие условия:

3.4.1 Дистрибьютор обязан вернуть компании Mindray все 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;

3.4.2 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);

3.4.3 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;

3.4.4 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;

3.4.5 Истечение срока действия или прекращение действия

Distributor's breach of this Exhibit C of this the Agreement;

3.4.5 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.

4. Assistance provided by Mindray

If the Distributor is occasionally unable to perform any specific after-sale service to its customers and therefore need Mindray technical assistance in doing so, Mindray shall charge any applicable service fee, disbursement and expense to the Distributor, provided that the Distributor shall remain responsible for obtaining customer's prior consent for Mindray to deliver such services and will remain liable for (and defend, hold harmless and indemnify Mindray from and against) any and all direct or indirect claims, compensation, damages, liabilities, losses, costs whatsoever arising from sub-contracting such services to Mindray.

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.

4. Помощь, предоставляемая Mindray

Если дистрибьютор время от времени не может выполнить какое-либо конкретное послепродажное обслуживание для своих клиентов и, следовательно, нуждается в технической помощи Mindray, Mindray взимает с дистрибьютора соответствующую плату за услуги, расходы и издержки, при условии, что дистрибьютор остается ответственным за получение предварительного согласия клиента на оказание таких услуг Mindray и продолжает нести ответственность (а также защищать, ограждать и возмещать убытки Mindray) по любым прямым или косвенным претензиям, компенсациям, ущербу, обязательствам, потерям, расходам, возникающим в связи с субподрядом таких услуг Mindray.