

## Openfind 網擎資訊雲端服務用戶約定條款

歡迎您使用 Openfind 網擎資訊雲端服務。本約定條款係約定租用由「Openfind 網擎資訊」(以下簡稱本公司)提供之「MailCloud 企業郵件代管服務與 OSecure 雲端資安服務」之帳號用戶(以下簡稱用戶)應遵守之權利義務。為了保障您的使用權益，在您使用本服務前，請您務必詳讀以下條款，並同意本條款所有內容以電子文件作為表示方式。一旦您完成申請程序，或開始使用本服務所提供之服務時，即視為您已充分了解以下各項條款之約定，並同意遵守以下所有規定。

一、本服務提供用戶所購買的電子信箱租用空間，每筆訂購以租用一年為最小計算單位。本服務之計費期間，自起算日開始計算。起算日是指：用戶完成註冊程序後，本公司已完成相關設定、使本服務達於可供使用之日。

二、本服務係透過網際網路提供用戶各項網路資訊服務。用戶必須自行配備上網所需的各項電腦設備，以及負擔接上網際網路的費用及電話費用。

三、基於本服務所提供的各項服務，用戶同意於註冊申請時提供詳實的個人資料包括姓名、職稱、服務單位、電話、手機門號及 Email，並隨時更新過時或已變更之個人資料，如有虛偽不實導致任何紛爭發生者，由用戶自行負責。用戶個人資料將限於本公司營運期間於台灣地區內，供本公司及所屬經銷商作為服務聯繫、物品寄送、提供服務公告、活動訊息、統計調查與分析，其他諮詢與顧問服務等目的之用。本公司應採取適當之安全維護措施，以保障用戶個人資料安全。用戶對於其個人資料，有查詢及閱覽、製給複製本、補充或更正、停止電腦處理及利用、刪除等需求時，可以與客服中心聯絡，本公司將迅速進行處理。

四、若您就會員註冊資料向本公司請求答覆查詢、提供閱覽或製給複製本時，本公司將酌收必要成本費用。前述之申請，應填具申請文件，並由本人親自申請，本公司得向您請求提出可資確認身分之證明文件。若委託他人代為申請者，應出具委任書，並提供本人及代理人之身分證明文件。為保障本服務會員權益，若您要求刪除已交付本公司之個人資料時，將無法繼續使用本服務，視同終止租用本服務。

五、用戶租用網路業務，因網際網路係由不同網路連接使用本服務透過網際網路提供，惟網路品質由網路業者負責維護，本公司不保證用戶自網路上擷取資料之正確性與完整性，亦不保證用戶與本公司間資料傳輸速率，用戶如因不可歸責於本公司之前述事由發生直接或間接損失，本公司不負賠償責任。

六、免責事項：

6.1 如因不可歸責於本公司之事由致用戶之系統如發生遭第三人經由網際網路入侵、破壞或擷取其資料等侵害情形，因此所生直接或間接之損失，本公司不負賠償責任。

6.2 租用網路業務，因不可歸責於本公司之事由致電信機線障礙、阻斷以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成損害時，其所生之損害，本公司不負賠償責任。

6.3 本公司不負責用戶自身系統錯誤、設備故障所造成之損失及賠償。如因用戶自身租用之實體線路傳輸品質不良造成之損失，用戶應自行聯繫實體線路服務提供者進行維修，本公司不負責線路維修及用戶之損失。

6.4 如因颱風、地震、海嘯、洪水、停電、戰爭等不可抗力因素造成線路中斷或毀損，本公司不負責善後及賠償。

七、服務暫停或中斷：

7.1 本服務所提供之郵件存取服務悉以正常使用為限。若用戶有不正常使用如大量發送廣告郵件等行為，並經勸阻而不停止，本公司有權對該用戶停止服務。

7.2 本公司如因情勢變更或業務需求，得暫停或終止本服務全部或一部份之經營，除對於付費服務按比例退還已收取而未使用之費用並扣除匯費外，用戶如有特殊原因可提出申請外，則不得異議或要求任何賠償。本公司應於預定暫停或終止之日前一個月公告並通知用戶，同時依用戶未使用日期之比例退回本服務之租賃費用。

7.3 在下列情形，本公司將暫停或中斷本服務之全部或一部份：(1)用戶有任何違反政府法令或本使用條款情形；(2)天災或其他不可抗力所致之服務停止或中斷；

(3)其他不可歸責於本公司之事由所致之服務停止或中斷。

7.4 用戶租用本服務，如因本公司系統或設備發生障礙，致用戶之資料損害或滅失時，本公司將依實際服務停止、中斷時數、損害狀況，延長用戶原有的使用期限。

- 7.5 因用戶違反相關法令或本使用條款、或依相關主管機關之要求、或因其他不可歸責於本公司之事由，而致本服務全部或一部暫停或中斷時，暫停或中斷期間仍照常計費。
- 八、除法律規定依法之要求或經本人同意以外，本服務之系統不受任意監視、增刪、修改或關閉，亦不得將個人資料及郵件內容交予第三者，包括贊助之廣告廠商、用戶的申請帳號、個人資料、郵件內容、或所儲存的網站資料在內之任何資料，以保護每一位用戶的隱私。
- 九、用戶使用本服務必須遵守中華民國法律、智慧財產權之相關規定。政府機關依法通知用戶違反上述約定時，本公司得不經通知，隨時暫停或中止提供本服務之全部或一部，凍結存取權限，刪除或移置相關檔案或資料之全部或一部，用戶不得因此對於本公司為任何法律上主張或請求。
- 十、用戶租用本服務應依線上申請規定繳納各項費用，如有調整價格時將另行公告，並於下次續租繳費時依新費率計價。用戶租用本服務應先繳清各項費用，待本公司確認交款後，應於一週內通知用戶啟用本服務。本公司將於用戶租用期滿十天以前以電子郵件或電話詢問用戶是否續租。用戶如逾期滿三天以後未申請續租或繳款，本公司將視同用戶欲終止租用本服務，本公司將暫停用戶使用本服務之權限，如確定未申請續租或繳款，本公司將通知用戶辦理終止所需之手續，得即時終止用戶使用本服務之權限及移除用戶存於本公司主機上之一切資料。若本公司不願意與用戶續約，最晚應於租用期滿十五天以前通知用戶。這項不續約通知將於租用期滿生效。
- 十一、為維護本服務所有使用者之權益，若用戶有下列情形之一者，本公司得不經通知，隨時暫停或中止提供用戶本服務之全部或一部，凍結存取權限，刪除或移置相關檔案或資料之全部或一部，用戶不得因此對於本公司為任何法律上主張、亦不予退費。
- 11.1 傳輸、發送、儲存病毒、或其他任何足以破壞或干擾網路或電腦之系統與資料的程式。
- 11.2 破壞或干擾本服務的系統運作、短時間大量發送或收取信件、濫發商業電子郵件、實施字典式濫發、未經收信人同意蒐集電子郵件位址大量發送、變更真實信首資訊、其他經主管機關依技術發展公告之濫發商業電子郵件功能類型，或違反一般網路禮節之行為。
- 11.3 妨礙或干擾其他使用者使用本服務。
- 11.4 對本公司員工有騷擾、不當言行或其他造成重大困擾之情事，經通知改正後仍再度違反者。
- 11.5 違反本服務條款的明文規定及精神，經通知改正後仍再度違反者。
- 十二、如用戶因故不繼續使用本服務，欲辦理退費，需於停用前三十日以書面或電子郵件通知本公司，並註明停用原因與日期。退費計算以已繳交之費用依剩餘期限按比例換算，並扣除匯費與手續費(已繳交費用之百分之十)後，退還剩餘費用予用戶。惟用戶使用期間不足六個月，則手續費以用戶已繳交費用之百分之三十計算。
- 十三、用戶所收取之信件或檔案之合適性、可依賴性、即時性、有效性、正確性、完整性、價值高低及是否侵害他人權利，均應由用戶自行斟酌判斷，以免遭受損失(例如：造成用戶電腦系統受損、或儲存資料流失等)；本公司對於該等損失不負任何賠償責任。
- 十四、本公司得隨時修改本條款規定之部份或全部，修改後之條款將公告置放於網頁之適當位置且以電子郵件通知用戶，並自公告當日生效。如用戶不同意接受變更後之條款者，應於公告後七天內以電子郵件通知本公司並終止使用，本公司將依未使用期間之比例退還費用。逾期未通知本公司或用戶持續登入使用本服務，均視為用戶同意接受修改後條款之拘束，並不得因此終止本服務。
- 十五、本約定條款之解釋及適用，及因本服務所生之一切爭議以中華民國法律為準據法。
- 十六、用戶租用本服務而與本公司間所生之一切紛爭，以用戶或消費關係發生地所在之法院為第一審管轄法院。
- 十七、用戶申請租用本業務，本公司於建置使用環境完成後，將以電子郵件通知用戶啟用日等相關事宜，並自啟用日起開始計費。如逾期未繳款達二個月以上者，將於七日前以電子郵件通知用戶，並得終止用戶租用本服務。

### 【服務層級協定(SLA)指標】

1. 系統可用性(System Availability)：99.9%
2. 客服支援時段(Customer service support period)：週一 ~ 週五 09:00~18:00
3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)：本服務連續停止或中斷達 24 小時以上，將依實際服務停止、中斷時數、損害狀況，協議延長原有使用期限。
4. 問題回應時間(Incident Response)：依嚴重度區分

- 問題嚴重度低：操作上的問題對系統服務並不影響，客服支援時間內一個工作天內回應，兩個工作天內解決。
  - 問題嚴重度中：對使用者影響較小，四小時內回應，客服支援時間內一個工作天內解決，若無法解決則提出解決時程或替代方案。
  - 問題嚴重度高：對使用者影響較大，六小時內回應，客服支援時間內一個工作天內解決，若無法解決則提出解決時程或替代方案。
5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)：24 小時