

公司攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

服務層級協定(SLA)指標

指標	說明
1. 系統可用性 (System Availability)	99%以上的高可用性。
2. 客服支援時段(Customer service support period)	服務時間為周一到周日，00:00 至 24:00，客戶如有無法正常使用，於接獲客戶通知後於標準服務時間之 0.5-3 小時內恢復正常使用。
3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)	如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 6 個小時以上，將：月租費予以扣減 1/10
4. 問題回應時間(Incident Response)	核心系統(L1)問題，120 分鐘內回應 重要系統(L 2)問題，120 分鐘內回應 支援系統(L 3)問題，120 分鐘內回應
5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)	系統將每 24 小時備份一次。(例如，若每天 00:30 點進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 00:30 點前的資料)

服務使用條款

客戶在使用本公司提供的「SAAS 軟體即服務」(下稱本服務)之前應仔細閱讀以下條款，若使用本服務即代表您已閱讀、了解且同意接受以下使用條款。

1. 存取權利：

客戶應指定授權代表負責與本公司聯繫，並妥善保存使用本服務的帳號密碼等權限設定。

2. 使用限制：

客戶不得銷售、轉售、授權、再授權、出租、租用或散布本服務之一切內容，或為了自身或第三方的利益在本使用條款範圍外不當使用本服務，或提供本服務之內容予第三方使用，若有違反客戶應負擔一切賠償責任。

3. 資料內容擔保：

客戶在存取或使用本服務期間對於提供予本公司的資料、文字、音訊、影片、圖片、

軟體與其他內容應就正確性、合法性負擔保責任。若客戶提供的資料侵害第三方之權利或有違法的情形，客戶需負擔一切賠償責任。

4. 個人資料與資料安全：

若本公司在提供本公司服務的過程中接觸或取得客戶的個人資料（意指客戶在使用本服務時提供本公司處理、運用的個人資料），本公司應依照本使用條款的允許範圍處理此類客戶個人資料，並遵守相關個人資料保護法規，並採取適當的技術與措施以保護客戶的個人資料。

5. 智慧財產權：

與本使用條款及本服務有關之智慧財產權皆屬於本公司所有，本公司僅授權您使用權利；本公司未於本使用條款中明確授予您的權利，均由本公司保留。雙方同意即使客戶已將本服務安裝或下載於裝置中，本服務軟體應用程式及其內容僅是授權予客戶使用，且本公司保留所有與本服務有關之軟體應用程式與內容副本的所有權。所有本服務的商標、服務標誌、商業名稱、徽標、網域名稱為本公司所有。

6. 責任限制：

本公司依據本合約而對客戶承擔的責任，僅限於本公司於雙方合作期間所收受之一切費用（包括訂閱費用）。本公司將盡可能努力維持本服務的運作，雙方同意若因軟體、系統等技術困難或其他需要維護、升級之情形時，本公司得暫時中斷提供本服務而無須負擔賠償責任；在非可歸責於本公司之情形（第三人行為、不可抗力事件）所造成無法履行本使用條款之行為，本公司不負擔賠償責任；本公司對於客戶因第三方服務供應商及其他使用者的故意或過失行為，所造成的任何損害不負擔保與賠償之責。

7. 中止：

本公司得於客戶出現以下情形時中止提供部分或全部服務若情節嚴重者，本公司有權終止本使用條款：客戶未依約付款；客戶濫用本服務；客戶違反本使用條款。

8. 終止：

如任何一方違反本使用條款或雙方簽訂之報價書或其他客戶應遵守之文件、政策項下的條款且未能在收到非違約方書面通知 30 日內補正，非違約方有權終止本服務。