



庫雷科技股份有限公司
QUEUE TECHNOLOGY CO, LIMITED

雲端解決方案買賣定型化契約附約

庫雷科技股份有限公司(以下簡稱甲方)

立合約人

_____ (以下簡稱乙方)

茲因乙方於數位發展部數位產業署「引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫」(以下簡稱:本計畫)之一站式平台購買甲方提供之雲端解決方案,雙方持誠信原則,同意就服務相關事宜訂立買賣定型化契約(以下簡稱主合約)及本附約,以資共同遵守。

第一條:標的物

1. 甲方同意授權乙方於合約期間使用選購之「QUEUE POS」雲端解決方案(以下簡稱:標的物),各訂閱方案說明如下:
 - A. QUEUE POS-系統正常版:POS軟體。
 - B. QUEUE POS A-系統含開立發票功能:開立發票功能版POS軟體。
 - C. QUEUE POS B-系統含開立發票功能+Uber Eats外送平台整合:開立發票功能版POS軟體+1組Uber Eats帳號之外送平台整合。
 - D. QUEUE POS C-系統含開立發票功能+Uber Eats & Foodpanda外送平台整合:開立發票功能版POS軟體+1組Uber Eats+1組Foodpanda帳號之外送平台整合。
 - E. QUEUE POS D-系統雲端廚房版:開立發票功能版POS軟體+雲端廚房功能+1組Uber Eats+1組Foodpanda帳號之外送平台整合。
2. 在標的物授權期間,您可選擇加購其他方案之功能,但不得要求調整至價格較低之方案。

第二條:軟體使用合約期間

1. 首次訂閱客戶：標的物使用合約期間之起始日為您上線營運(含試營運)的當日。
2. 續約客戶：標的物使用合約期間之起始日為前一次標的物使用合約期間結束日的後一日。

第三條:租用費與付款方式

1. 標的物之各項服務租用費(含稅)詳如報價單。
2. 首次訂閱客戶：乙方應於確認報價單後7日內以匯款或能提供甲方證明之方式，完成主合約第 1 條 第 3 項之自付額及報價單之其他項目支付。甲方應於收到乙方款項後，開立電子發票予乙方。
3. 續約客戶：乙方應於前一次標的物使用合約到期日前以匯款或能提供甲方證明之方式，完成主合約第 1 條 第 3 項之自付額及報價單之其他項目支付。甲方應於收到乙方款項後，開立電子發票予乙方。
4. 若乙方未依本條規定付款者，甲方得逕行停止乙方使用標的物之權限，並得逕行終止本合約，且向乙方請求以違約前一期標的物使用費總額為數額之懲罰性違約金。

第四條:服務系統建置與安裝

1. 環境之準備：甲方應於報價時將安裝及環境建議告知乙方，乙方應於約定之安裝日前依安裝及環境建議備妥安裝環境，以便甲方進行安裝準備工作。若乙方未依期限備妥安裝環境，甲方得拒絕安裝直至乙方備妥安裝環境止，合約期間照常起算，甲方並不負遲延或任何違約責任。
2. 安裝：甲方應於安裝日依報價單內容將標的物安裝完成，乙方應於甲方安裝完成後當日內完成驗收，否則視為驗收完成，乙方不得以標的物安裝有瑕疵或毀損為由對甲方主張任何權利。

第五條:維護服務與教育訓練

1. 甲方應於安裝日完成標的物之操作人員之教育訓練。

2. 主合約第 1 條第 4 項方案期程內，乙方提供甲方軟體維護及線上或電話使用諮詢服務。
3. 除上述教育訓練及諮詢服務外，如需甲方額外教學，乙方須給付新台幣 3,000 元教育訓練費用(90分鐘)，地點為甲方公司所在地。

第六條:服務層級協定(SLA)

1. 系統可用性：可達到每月99.9 (%) 高可用性。
2. 客服支援時段：
客服服務時間為週一～週五11:00~19:00。
客戶如有無法正常使用之情形發生，依客服分類層級回覆處理。
客服分類層級：
 - (1). 一般問題與支援：客服服務時間 6 小時內回覆，非客服服務時間次個工作日回覆。
 - (2). 店內設定支援：客服服務時間 4 小時內回覆，非客服服務時間次個工作日回覆。
 - (3). 系統異常支援：客服服務時間 1 小時內回覆，非客服服務時間 3 小時內回覆。
3. 服務中斷補償：如因可歸責於甲方事由而產生之系統服務中斷，導致乙方營業損失，將視實際損失情況給予合約使用期限之延長。
4. 問題回應時間：
 - (1). 一般問題與支援：客服服務時間6小時內回覆，非客服服務時間次個工作日回覆。
 - (2). 店內設定支援：客服服務時間4小時內回覆，非客服服務時間次個工作日回覆。
 - (3). 系統異常支援：客服服務時間1小時內回覆，非客服服務時間3小時內回覆。
5. 復原點目標 (RPO)：系統每24小時備份一次。每天4:00進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天凌晨4:00前的資料。

第七條:保證

1. 乙方保證其所提供或填寫之之營業資料、申請資料及補助案資格均為真實、有效、完整。如有違反，致甲方受有損害者，乙方應負損害賠償責任。
2. 為符合本計畫之相關規定，自合約啟用當月起，乙方每月(以日曆月為準)至少須有一次登入並使用標的物之紀錄，否則甲方得終止本合約。該紀錄以甲方後台資料為準。

3. 承本條第2項，若乙方於申請補助期間，因補助資格不符/被取消，致使補助款項遭政府追回時，甲方得終止本合約並要求乙方補足標之物之差額。
4. 乙方須注意標之物雲端資料庫之同步及備份需透過網際網路傳輸，若於未連線之情形下使用標之物新增或修改資訊，雲端資料庫將無法同步及備份，乙方應自負資料保管責任避免誤刪，甲方對乙方因資料未完整保存所受之損害不負賠償責任。
5. 乙方於標之物之資料庫儲存之資料，甲方保證不得公開與洩漏。
6. 乙方同意甲方為維護、更新軟體之必要，得使相關作業人員接觸乙方資料，但該人員不得將資料供任何其他用途使用。
7. 乙方同意甲方為佐證、核實乙方使用點數折抵本契約方案費用有效性之必要，得將乙方使用本契約方案之使用紀錄及績效相關資料，提供予本計畫之單位，相關資料包含但不限於:甲方系統或第三方雲端平台業者，所提供之可證明乙方使用本契約方案之歷程、使用流量紀錄(system log)、客戶成長率等。

第八條:合約終止

1. 除本合約另有約定者，任一方違反本合約者，他方如欲提前終止本合約，應於 20 個工作日前以書面 (包含:LINE訊息與電子郵件)通知違約方需改善事宜。違約方未於雙方所訂期限內改善，通知方得以書面(包含:LINE訊息與電子郵件)提出終止合約之請求，自付款項之返還並根據主合約第 5 條之規定處理之。
2. 乙方申請並通過經濟部之本計畫補助案，若於安裝標之物後 14 個工作天內未有使用紀錄，且未經甲方同意延遲啟用方案，以致未能符合政府補助案之規定，補助款項遭政府追回時，甲方得終止本合約，並要求乙方補足已使用期間之月費。
3. 若乙方於申請補助期間，因補助資格不符/被退件/被取消或不予給付補助款時，甲方得終止本合約並要求乙方補足已使用期間之月費。
4. 任一方發生聲請或被聲請破產、解散、重整、停止營業、無法提供服務或其他重大理由時，他方得立即以書面(包含LINE訊息與電子郵件)通知終止本合約，自付款項之返還並根據主合約第 5 條之規定處理之。
5. 主合約與本補充合約因任何原因終止，關於保密及終止及其它依其性質應當延續其效力的條款繼續有效。

第九條:責任限制

1. 乙方合法使用標的物之期間，若有包含但不限於有營業等相關資訊或電子發票數據遺失或錯誤等情狀，除有因可歸責於甲方之重大過失所致者外，乙方應自行處理(包含但不限於與消費者進行協商解決等程序)且自行負擔相關一切責任。

第十條:不可抗力

1. 任一方對於其因不可抗力(包括但不限於天災、事變、戰爭、適用之法令變更等)所致債務不履行或遲延者，均不負損害賠償責任，惟應於該事由發生後五日內，將該事由以書面(包含:LINE訊息與電子郵件)通知他方，並應配合提供相關補救措施以減輕他方之損害。除雙方於前項原因發生期間已就本合約之履行另行為書面約定外，雙方應於前述原因結束後、本合約已可正常履行之狀態下，繼續履行本合約。

第十一條:一般條款

1. 本合約之任何變更、增刪、或修改，經雙方授權代表人簽署以書面換文方式完成後生效。
2. 任何於本合約生效前，經雙方協議而未記載於本合約之本文或其附件之事項，對雙方均無拘束力。
3. 本合約部分條款依法被認為無效時，其他條款仍應繼續有效。
4. 本合約之附件視為合約之一部分，與合約有同一效力。但附件與合約牴觸時，以合約本文為準。
5. 本計畫相關文件寄送之郵電費用應由寄送方自行負擔。
6. 本合約壹式貳份，甲、乙雙方各執正本壹份。
7. 本合約經甲乙雙方最後線上簽署之日起生效。

第十二條:其它

1. 乙方於標的物授權使用期間，未經甲方書面同意，乙方不得轉授權他人使用。若未經甲方書面同意而逕自轉授權，甲方得逕行終止本合約，並依據本合約第八條第 1 項之規定辦理終止事宜。

2. 乙方於標的物授權期間，未經雙方同意不得更改標的物使用地點，若乙方要求甲方派遣專人協助更改標的物使用地點，乙方應依使用地點所在縣市與地區給付甲方新台幣3,000-5,000元之到店安裝服務費用。

甲方：庫雷科技股份有限公司

統一編號：52759308

負責人：徐子安

地址：台北市松山區光復北路112號9樓

業務人員：

乙方：

統一編號：

負責人：

中華民國 年 月 日