

# 鴻享科技股份有限公司攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

出租人：鴻享科技股份有限公司 (以下簡稱「甲方」)

立契約書人

承租人：(中小微型企業名稱) (以下簡稱「乙方」)

緣甲方願將其所開發軟體系統出租予乙方使用，並由甲方提供相關軟體使用服務。

雙方爰簽訂本契約，同意依誠信原則遵守條款如後：

第一條：租賃標的物以及交付

一、雙方應於簽訂本合約儘速按標的物環境需求研議安裝計畫，並於起租日前交付標的物。

二、乙方應於甲方送達標的物時，會同甲方進行測試。

第二條：相關附隨服務

甲方除提供軟體出租予乙方使用外，並提供下列服務：

一、甲方提供伺服器主機、資料庫、軟體系統及諮詢服務，供乙方透過網際網路，存取專屬使用者資料之業務。

二、甲方應按網際網路規則提供乙方網路運作所需之附屬位址，惟位址資源所有權歸屬

甲方所有，乙方應於合約終止或解約停用時起全數歸還，不得異議。

三、甲方願提供線上教育訓練三小時為限，並負責提供「軟體系統」正常運作之合理諮詢服務。

四、乙方認知系統、軟體及主機線路本質上即無法處於百分之百運作而無中斷之狀態，

甲方將盡力維護主機處於合理之穩定狀態，並倘「軟體系統」遇有障礙時，應儘速修復；惟倘出於不可抗力之因素或不可歸責於甲方之因素所造成之損害，維修費用應由乙方負擔之。

五、網站過量使用系統資源之處理：乙方網站如果有過量使用系統資源導致主機不穩，甲方有權不需要事先通知乙方，先行關閉網站服務以維持主機穩定。於關閉後，甲方應儘速與乙方處理和討論後續升級事宜，惟因此所需之費用，應由雙方另行議定。

### 第三條：服務層級協定(SLA)指標

- 一、系統可用性：系統每月可使用性，須至少維持在 99%以上，若低於此標準，客戶可根據此 SLA 向本公司提出「服務中斷補償」。
- 二、客服支援時段：服務時間為周一到周五，9:00 至 18:00，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 4 小時內恢復正常使用。客服支援，主要包含障礙回報、帳務相關問題、系統操作諮詢。
- 三、服務中斷補償：若未符合本服務系統可用性標準，將以停機時間乘上 2 作為服務點數的換算，服務點數並非退款，服務點數僅可折抵服務續約費用，而此服務點數將於服務租賃終止時失效。服務中斷補償的服務點數上限為 6000 點(每月最優惠續約金額)。服務點數為未符合本 SLA 指標的唯一補償，客戶需於發生問題事件後 5 個工作日內，提供服務中斷補償申請。
- 四、問題回應時間：網路當機之作業回復時限，於接獲訊息 2 小時內通知相關單位處理，於 4 小時內進行問題及處理狀況回覆，之後每隔 4 小時追蹤一次，直至問題完

全解決，處理作業做完整記錄備查。有嚴重異常或停機事件發生，於問題排除後，將事故發生時間、恢復時間、原因等明載於系統後台公告。

五、復原點目標：每日資料庫會進行完整備份，因此最久的復原目標為 24 小時內的復原點。

#### 第四條：除外事項

本合約範圍不包含的下列服務，倘乙方另有需求時，由雙方另議合理費用：

- 一、甲方不負責觀察乙方網站內部之各種動態(包括但不限於乙方員工任何 EMAIL 帳號使用情形或乙方內部人員對網站使用之各項連絡)。
- 二、網際網路會因距離、離尖峰時間及客戶頻寬等因素影響，因此甲方不提供保證頻寬。
- 三、甲方不負責乙方內部之電腦、任何電腦無法上網或其他軟硬體故障維修。除甲方所提供三小時之教育訓練外，甲方不負責乙方技術人員之教育、人力不足或技術缺乏等情形。
- 四、網頁上任何檔案之製作和修改(包括但不限於圖檔、照片或文字等之修改)、網頁製作教學或網站搬遷。
- 五、流量超出處理：當乙方流量即將超出時，甲方會通知乙方。當乙方流量超出時，乙方網站將會被系統自動關閉，需待乙方付費繳款購買流量後，網站才會被重新開啟。乙方應自行透過後台控制台觀察每日流量變化，於流量超過限制前，及時購買新增流量或升級。

#### 第五條：租賃期間及租金

- 一、合約屆滿前 30 日另為約定租賃期限或決議不再租賃外，本契約效力自動延續一年，雙方不另行書面簽約續約合約。自第 2 年租賃期間起，任一方得隨時不具理由終止本契約；惟欲終止之一方應於預定終止日前 1 個月前提前通知他方，除甲方扣除優惠相關費用後退還乙方已預付之剩餘金額，雙方不得向他方請求任何損害賠償。
- 二、租金數額如「系統租賃服務契約書」所約定。
- 三、乙方應於本合約屆滿或終止時起 5 日內，將標的物返還予甲方。

#### 第六條：乙方保證事項

軟體等相關著作權及智慧財產權均屬甲方所有，乙方應於本契約所約定範圍內使用，如有轉售、複製、轉租第三者或破壞租用系統等侵害情形，甲方除得逕行終止本契約外，並不退回已收款項，且得向乙方請求損害賠償。

#### 第七條：特約事項

- 一、甲方不對乙方網站上的任何商業行為客戶之任何商業行為負責。
- 二、甲方不對任何駭客攻擊、病毒行為、當機、斷線、主機不穩，線路不穩或主機硬體壞損可能造成的任何乙方損失負責。甲方不對任何乙方因為乙方或乙方同意之使用者違規使用主機，帳戶被終止或刪除後以其他不正方法之使用方式，因而可能所產生的任何商業損失負責。甲方保留隨時更改本服務的權利。

#### 第八條：保密合約

- 一、甲乙雙方處理個人資料應遵守「個人資料保護法」之規定，並確保不洩漏任何與本專案有關之個人資訊，若有違反規定，應負賠償責任。
- 二、乙方於本專案執行期間，其權限可存取之系統相關資料，如未經甲方授權，皆不允

許進行複製並攜出之行為。

三、若有違反上開規定之情事發生，經甲方通知，未於限期內改善者，甲方得以書面終止或解除契約，且乙方應就甲方所受損害負賠償之責，如致他人權利受有損害時，乙方亦應負責。

#### 第九條：不可抗力

如因天災、戰爭等不可抗力情事致「租賃標的物」全部或一部毀損滅失，致乙方就其一部或全部無法繼續作為本契約約定目的而使用時，雙方均得終止本契約之一部或全部，雙方亦得協議調整「租賃物」之範圍及條件，並另訂新約。除本契約另有約定外，於發生不可抗力情形時，一方不得向他方主張違約責任或請求損害賠償。

#### 第十條：文件送達

本契約有關事宜之通知，應以本契約所載地址為送達。如任何一方之地址有變更時，應以書面通知他方；否則任何一方向他方最後書面通知之地址寄交後 7 日，即視為合法送達（但實際送達期間較早者，以實際送達時間為準）。

#### 第十一條：合意管轄

雙方同意因本契約所生爭議應優先以協商方式解決。

#### 第十二條：未盡事宜

一、本契約之內容如有修正、變更或刪增之必要者，均應以書面為之。如有未盡事宜，悉

依中華民國相關法令規定辦理及補充。

二、本契約 1 式 2 份，由甲乙雙方各收執 1 份，以昭信守。

大  
既  
密