

# 雲端解決方案買賣附約

甲乙雙方為「雲端解決方案買賣定型化契約」之簽約事宜，共同訂定「雲端解決方案買賣附約」（以下簡稱「附約」），藉此補充「雲端解決方案買賣定型化契約」之未盡事項。

## 第一條 方案內容

一、 方案內容如下：

1. 乙方於方案期程內，可使用 1 家公司數。
2. 乙方於方案期程內，可使用 2 個場域數。
3. 乙方於方案期程內，可使用 5 個使用者數。
4. 乙方於方案期程內，可使用方案之最新版本。

二、 方案所運行之環境，為甲方所提供之環境。

## 第二條 服務層級協定(SLA)

指標	說明
系統可用性	1. 可達到 99.95%
客服支援時段	1. 每週一至週五，時間為 09:00~12:00，13:30~18:00（不含國定假日），提供諮詢服務。 2. 來電詢問：線上立即回覆。 3. Email 詢問：24 工作小時內回覆。
服務中斷補償	1. 除暫停服務外，如方案服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 12 個小時以上，將延長使用期限。 2. 延長使用期限之計算方式，以無法使用時間乘以兩倍，補償給客戶。
問題回應時間	1. 一級問題：方案服務中斷時，將於 4 小時內回應。 2. 二級問題：方案次要功能異常，但不影響主服務流程時，將於 8 小時內回應。 3. 三級問題：方案不影響功能的錯誤訊息或一般諮詢時，將於 24 小時內回應。
復原點目標 (RPO)	1. 於每小時會進行備份快照。 2. 當意外發生致使服務中斷，可恢復到一小時內的資料狀態。

### 第三條 保密條款

- 一、 甲乙雙方(含受僱人)同意在合約有效期間內，對於相關技術、客戶資料或其他商業資料，不得對第三人洩露或做不當使用，如有違反應與其受僱人或行為人負連帶賠償責任。
- 二、 任何機密或專有資料，包括但不限於因與合約有關而提供給接受方並標示為專有或機密之技術和商業資料與資訊，非經揭露方事前書面同意，接受方概不得作任何非法或超出合約目的之使用。若因接受方洩漏機密而致揭露方受有損害，接受方應賠償揭露方一切損失併承擔法律責任。
- 三、 以下機密資料，接受方不負保密義務：
  1. 於揭露方揭露前，已為公眾所知悉。
  2. 於揭露方揭露前，接受方已從其他合法管道取得。
  3. 已得揭露方書面同意不負保密義務。
  4. 於不違背合約保密義務之情形下，從其他合法管道取得。
  5. 法律規定需揭露或未接觸機密資訊前，接受方所獨立開發之資訊。保密義務不含依法律規定或法院、檢察、主管機關之命令所為之揭露。

### 第四條 智慧財產權

- 一、 訂閱標的之智慧財產權為甲方所有。
- 二、 未經甲方同意，乙方不得將訂閱標的之使用權，包括但不限於販售、租賃、贈與、轉讓、散佈等形式，提供給其他第三人。