

雲端解決方案買賣定型化契約

補充協議書

卡落地股份有限公司（下稱「甲方」）

立補充協議書人：

（中小微型企業名稱）（下稱「乙方」）

緣甲乙雙方簽訂生效之雲端解決方案買賣定型化契約（訂單編號：XXXXXXXX，下稱「主約」），約定乙方向甲方採購甲方提供之雲端解決方案（下稱「方案」）等事宜，雙方合意就主約之內容為補充，爰簽訂本補充協議書（下稱「附約」），條款如下：

第一條 補充內容

（一）契約生效

- （1）內容閱讀：乙方於同意主約時需連同此附約一併同意，方可向甲方訂購方案。故當乙方完成上述步驟，即表示主約與附約已經乙方詳閱並同意內容條款。
- （2）契約生效：甲方確認承接訂單並與乙方商議方案生效日後，契約經甲乙雙方簽訂後，與主約同時生效。
- （3）契約失效：乙方自甲方確認承接訂單日起，未於2個工作日內向甲方付清方案自付額，則訂單自動取消，主約與附約亦同步失效。

（二）契約終止

- （1）乙方有下列情形之一者，甲方有權暫停或終止甲方於乙方之服務，不負損害賠償責任：
 1. 有竊取、更改、破壞他人資訊情事者。
 2. 有擅自複製他人資訊轉售、轉載情事者。
 3. 有危害通信或影響其他用戶權益之情事者。
 4. 影響系統運作或加重系統負擔之情事者。
 5. 未得甲方之同意將本服務轉售、租賃、出借予其他人或以其他方式進行有價交易。
 6. 其他違反法令之情事者。
- （2）任一方發生下列情形時，他方得終止或解除契約：
 1. 除另有約定者外，任一方有違約情事發生時，未違約之一方得以書面通知他方以合理期間限期改善，若未於期限內改善者，未違約之一方得終止或解除本契約之全部或一部份。

2. 除另有約定外，契約之一方有破產、清算、重整、解散、暫停營業或與第三人結合或合併並為消滅公司致無法履行本合約，或有其他履行本契約顯有困難之情形時。

(三) 付款方式

乙方的方案自付額需在付款期限內按 <https://www.caloudi.com/tcloud-payment/> 提示的付款方式付款。

(四) 補助款申請

甲方將代乙方申請點數補助款。若因乙方資格不符或不配合使用方案或不提供 System Log 或不按照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」要求完成所需動作，致甲方申請點數補助款失敗，則乙方無條件同意於5個工作日內補齊差額給甲方。

(五) 服務層級協定 (Service Level Agreement, SLA)

(1)系統可用性 (System Availability):系統正常運作達到 99.9%以上，並以月分為基準單位進行度量。

(2)客服支援時段 (Customer Service Support Period): 政府公告上班日 9:00~18:00，提供電子郵件方式聯絡。電子郵件信箱為 tcloud.support@caloudi.com。

(3)服務中斷補償 (Service Interruption Compensation) :

【M365 系列解決方案】

Microsoft 的 SLA 說明：每月上線時間百分比<99.9%，服務折讓 25%；<99%，服務折讓 50%；<95%，服務折讓 100%。

【YODA 資安解決方案】

每月上線時間百分比未達 99.9%，服務折讓當月月租費 2%；未達 99%，服務折讓當月月租費 5%；未達 98%，服務折讓中斷時數對等費用的 5 倍，上限月租費 2 倍。

(4)問題回應時間 (Incident Response) :

【M365 系列解決方案】

核心系統(L1)問題，30 分鐘內回應；重要系統(L2)問題，2小時內回應；支援系統(L3)問題，8小時內回應。

【YODA 資安解決方案】

1. 甲方對於乙方寄至電子郵件信箱之信件，將於收到信件時起，根據嚴重程度回應:核心系統(L1)問題，30 分鐘內回應；重要系統(L2)問題，4 小時內回應；支援系統(L3)問題，24 小時內回應。採取以下方式進行處理：

- i. 根據乙方描述之問題進行分析處理，回覆已解決或是預估完成時間。
 - ii. 需要乙方提供額外必要資訊：於甲方人員進行問題評估及分析後，將請求乙方提供必要資訊，包括但不限於帳號、發生異常操作步驟、日期與時間(以下簡稱「必要資訊」)。
 2. 乙方於收到甲方要求提供必要資訊後，應盡速回覆甲方，以利甲方進行後續處理。如因乙方怠於回覆致其受損害，甲方不負任何賠償責任。
 3. 甲方應於收到乙方提供之必要資訊後，於次一工作日回覆。
- (5)復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO):

【M365 系列解決方案】

Microsoft 會將刪除的檔案保存 93 天，93 天之後就永久刪除。

【YODA 資安解決方案】

每日零時進行備份，當發生意外導致系統損壞狀況，可回復到前一日零時系統資料與組態。

(六) 注意事項及著作權聲明、禁止使用之範圍

- (1) 甲方所研發製作之方案，受中華民國著作權法保護，軟體所有權及著作權為甲方所擁有。
- (2) 禁止使用之範圍：
- (3) 禁止以任何方式複製本產品。
- (4) 除經甲方同意授權外，禁止出售、出租、互易、出借、散佈、或為其他足以侵害甲方權益之行為。
- (5) 禁止對方案進行重製、更改、反編譯、反組譯或各種軟體逆向工程。
- (6) 甲方所研發方案上之廣告權益歸甲方所擁有。
- (7) 甲方若為方案之代理商，本方案相關事宜包含但不限於著作權之授權使用等，悉依方案個別產品內所附原廠之授權規定。
- (8) 乙方承諾將依照原廠之所有軟體授權使用規定使用本方案產品，若有違反，將自行負擔對原廠或任何第三人之民、刑事責任。

(七) 損害賠償補充約定

甲方對乙方之間接性、結果性損害，包含但不限於商業機會之損失、資料或營業利益之損失，即使甲方已獲知此等損害發生之可能，甲方均無須負擔任何侵權行為責任或依主約或附約所約定之責任。

(八) 管轄法院變更約定如下:

關於本契約含其補充條款或因本契約含其補充條款發生之爭議，雙方同意以誠信原則解決，如有訴訟必要，雙方同意以乙方公司登記之地方法院或臺灣臺北地方法院為一審管轄法院。

第二條 補充效力

- 一、本附約於雙方簽訂完成後，與主約同時生效。
- 二、本附約為主約之一部分，與主約具有相同效力。本附約內容未有抵觸或未為約定者，雙方應依主約之約定履行。
- 三、於本附約生效後，取代本附約簽訂前與本附約相關之雙方所有口頭或書面上之建議或協議。
- 四、本附約相關未盡事宜，悉依中華民國法令及主管機關規定辦理。
- 五、本附約約定事宜，如因法令規定、主管機關命令或原廠規範等因素致有無法履行之虞時，雙方應秉持善意另行協商解決方案。

立補充協議書人

甲 方：卡洛地股份有限公司

統一編號：70546594

代 表 人：應文遠

地 址：臺北市信義區松仁路 89 號 11 樓之 2

乙 方：(中小微型企業名稱)

統一編號：

代 表 人：

地 址：

中 華 民 國 年 月 日