

hunger 夯客服務合約

v202110-_____ - tcloud

此服務合約(以下稱本合約)係由註冊使用者_____ (以下稱甲方) 註冊取得 hunger 夯客服務系統模組(以下稱夯客系統)之使用權限, 由系統提供商 夯客股份有限公司 (以下稱乙方) 雙方所合意簽訂。此服務合約為保障甲乙雙方系統使用之規範與權利責任歸屬, 若有另外約定之事宜, 則另訂附約約定。

A. 合約期間

自西元_____年____月____日至西元_____年____月____日日止, 合約期滿時, 甲方得依據使用情況繼續續約或其他方案。除任一方於期滿前一個月通知另一方不再續約或要求重新修訂合約外, 此合約自動延展一年, 爾後亦同, 延展次數不限。

B. 付款條件、功能說明、方案限制

付款條件	乙方得以隨時調降價格或搭配回饋活動, 提供甲方優惠或折扣。惟調升價格, 需得雙方合意後另行訂定附約約定。	
功能說明	1.帳號(資源)管理模組	提供甲方之服務人員(泛指設計師/老師等技術人員)進行設定, 提供服務資料與線上預約功能。
	2.會員系統模組	提供甲方之客戶標的(泛指消費民眾)進行註冊、驗證身份與登入。
	3.預約與訂單模組	提供預約或訂單建立與後續維護和管理, 包含新增、編輯和取消。
	4.票券、紅利點數和儲值金模組	提供可記錄之系統, 可執行發送、回收和檢視歷史紀錄。
	5.夯客助理	可供甲方於手機上檢視訂單, 包含新增、取消和編輯。
	6.Line 官方帳號推廣模組	甲方提供Line 官方帳號權限後, 乙方可透過系統串接, 自動發出訊息給指定之會員。包含但不限預約提醒、票券發送等訊息通知。
	7.業績統計與銷售模組	提供銷售與結帳系統, 並依據結帳記錄進行分類與統計。
方案內容	分店數量: 1 家	
	帳號(資源)數量: 無限制	
	訂單數量: 無限制	
	會員數量: 無限制	
	票券數量: 無限制	
	帳單數量: 無限制	

	商品數量：無限制
其他規範	後續乙方新增加之其他功能模組，甲方得以使用加購方式購買。

C. 退費與終止合約

1. 乙方有提供退費機制，甲方得於合約期間提出終止本合約之申請，乙方會依據目前使用的進度給予退費（不足月視為整月費用計算之）。惟選擇「商務方案」之客戶若提出終止本合約之申請，將喪失每月優惠資格。

D. 甲方義務

1. 甲方應確保其上傳到夯客系統之品牌圖片、影片、文案等，皆符合著作權法之規定，乙方不負監督與審核責任。
2. 甲方應將夯客系統之任何故障、異常與任何錯誤訊息，如發生時間、發生地點、操作流程與錯誤發生頻率等資料提供予乙方，以利乙方進行除錯與故障維修。
3. 甲方應指派其員工或授權用戶，負責維持夯客系統登錄資料之正確性與機密性。

E. 乙方義務

1. 乙方承諾夯客系統將遵照服務層級協定SLA 之規範訂定服務水準，如下：

SLA 服務層級協定	內容與說明
系統可用性 (System Availability)	夯客系統內的資料將會依照指定排程進行備份，亦有提供負載平衡之機制協調使用流量，以達營運不中斷之目標。乙方承諾甲方系統營運正常運作率需達 99%以上，若發生營運中斷，乙方需於 240 分鐘內完成修復重新營運。
客服支援時段(Customer service support period)	上班日 10:00~17:00 將作為夯客系統之客服營運時間，以表單或提供Line 官方帳號直接溝通，提供系統支援和客服服務。
服務中斷補償 (Service interruption compensation)	若因乙方因素而導致系統中斷或無法營運，若累積超過 4 小時視同一日（後續以此類推），須依照天數比例給予等價回饋或賠償；乙方可使用延長使用期限作為補償手段。若因不可抗力之天然或非乙方可控之變數而導致中斷，則不在此限。
問題回應時間(Incident Response)	乙方將問題發生區分為三大類型，並因應其問題類型給予對應之處置。 (1)、嚴重系統問題將於 240 分鐘內進行處理與修復。嚴重系統問題係指會造成服務中斷且無法回復，導致甲方營運中斷之錯誤。 (2)、普通系統問題將於 24 小時內進行處理與修復，並給予明確之修復與更新日期。普通系統問題係指不中斷甲方營運，但明顯會造成營運困擾之錯誤。

	(3)、輕微問題將會於下一改版或不定期維修進行修正。輕微問題係指特定操作才會觸發之錯誤，但不影響系統營運。
復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	乙方將於每 180 分鐘進行一次資料庫快照，確保甲方之資料備份無虞，且於每個快照排程做為系統備份點。

- 乙方可就系統進行修改、調整、更換夯客系統內之部分或全部功能元件，則公告於系統網站或 APP，毋庸另行得甲方同意或個別通知甲方。惟若夯客系統的升級、維護或軟硬體之功能調整，將會影響到夯客系統運作而暫停運作（超過 30 分鐘以上），乙方將透過電子郵件、APP 推播或網站公告等方式通知甲方。
- 乙方承諾將會對甲方營運夯客系統後所產生的個人資料、營運數據等（以下簡稱夯客資料）進行保密與防護措施，且不得對其夯客資料進行販售、轉讓之行為。

F. 轉讓之禁止

- 乙方於提供夯客系統既有之使用權利（包括夯客系統介面、程式設計與操作流程和相關圖片文案，但不限於著作權、專利權或其他無體財產權利）或機密技術（know-how），均歸屬於乙方所有，除本合約另有約定外，甲方不因本合約之簽署而取得乙方之授權或既有之權利。
- 甲方未經乙方同意，不得將本合約之權利義務轉讓或由第三人或甲方之其他店家使用，違反者視同違約，即刻中止合約費用不予退，乙方能主張統計損失向甲方求償

G. 保密義務

- 「機密資訊」係指本合約之存在及其內容、任何由一方當事人揭露予另一方當事人，且與一方或雙方當事人之業務相關之資訊，包括但不限於與財務、產品、服務、技術、客戶及供應商相關之資訊。任何以有形方式揭露之機密資訊應由揭露方於揭露前註明為機密。任何以口頭方式揭露之「機密資訊」應由揭露方於揭露後三十天內，以書面方式記載之，並註明為機密後，提供於收受方。
- 機密資訊包含介面設計、功能流程以及夯客系統教學文件，且不得以截圖、錄製等形式交付給非甲乙方之第三人或乙方之直接競爭者。經乙方舉證確實，視同違約立即終止合作，並進入退費流程。

H. 智慧財產權歸屬及資料所有權

- 夯客系統內之 APP 元件、程式碼與非甲方提供之素材圖片，皆為乙方所擁有。
- 甲方於合約期間內透過夯客系統建立和衍生之數據資料，由甲乙雙方共同擁有；甲方得於本服務合約結束或終止後，將其建立之資料以電子檔案的形式攜出。乙方得將資料加值、分析與整理，作為乙方優化夯客系統與提升商業價值之用途。

I. 不可抗力

1. 若遇不可抗力事件或超出乙方控制範圍外之情事而導致夯客系統無法正常使用，乙方無須負擔任何賠償責任。
2. 若因不可抗力事件或超出乙方控制範圍外之情事而導致乙方未能履行本合約義務，乙方將暫停其義務，對甲方提供之本夯客系統之期限延期。若該不可抗力因素，導致系統停擺或者暫停營運 30 天，則本合約自動終止，且乙方按服務月數比例退還服務費予甲方。

J. 責任限制與使用限制

甲方因遵循正確使用系統之原則，且若有技術與使用之疑慮，應洽乙方指定之溝通管道進行回報與請求協助。但如發生以下情事，乙方將不負責相關之賠償與補救措施：

1. 因不當使用或刻意進行功能流程外之操作，而導致系統操作錯誤或資料遺失，所產生直接或間接之損失。
2. 若因甲方不當使用電腦導致帳號密碼被竊，而導致甲方之系統發生遭第三人經由網際網路入侵、破壞或擷取其資料等侵害情形，因此所產生直接或間接之損失。

K. 合約終止

1. 解除合約得以正式文件或網路通訊軟體等通知對方解除合約，但須於解約日 30 天前告知。
2. 任一方有破產、重整、解散、暫停營業或其他影響債信之情事發生時，他方得逕行以書面通知終止本合約。

L. 附則

1. 甲方同意乙方能運用甲方之店家名稱、電話、地址與網站等資料進行行銷推廣宣傳。
2. 本合約取代雙方先前之口頭或任何書面之承諾、聲明或約定，雙方權利義務以本合約記載項目為準。嗣後任何條款之更正，須書面另為約定，始得同意增減之。
3. 雙方同意本合約之準據法為中華民國之法律，如合約雙方相關之問題出現爭議，應優先協商解決。若協商沒有共識而訴諸法律途徑訴訟裁決，則以乙方或消費關係發生地所在之法院為第一審管轄法院。
4. 本合約壹式貳份，經雙方簽章後生效，由甲乙双方各執壹份。

-----下頁為甲乙双方簽約頁-----

立約人

甲方：

統一編號/身分證字號：

負責人：

地址：

乙方：夯客股份有限公司

統一編號：83082837

負責人：王嘉宏

地址：106 台北市大安區忠孝東路四段 148 號 4 樓-1

年 月 日