

雲端解決方案買賣定型化契約 補充條款

立約人

甲方：馬可波羅科技股份有限公司

乙方：

茲因乙方同意採購使用甲方所提供之「Food Marco平台行銷服務方案」(以下簡稱本方案)，雙方就補充事項約定本補充條款，本補充條款為引領中小型企業數位轉型戰略攻頂計畫－「雲端解決方案買賣定型化契約」之附約，以下合稱本契約。

乙方應先審閱、瞭解本契約內容，簽署後即視為乙方已審閱、瞭解並同意接受本契約內容，若雙方於本契約內容基礎下有其他議定內容，得另簽訂增補合約。

一、 服務內容

1. EDM：熱門店家宣傳，每月1封，共計 6 封
2. Food Marco 社群：每月推文 1 則，共計 6 則(需乙方自行提供推文活動文案內容)
3. Food Marco App 訊息推播：每月1 則，共計 6 則(需乙方自行提供推播訊息活動內容)
4. 精選分享家食記：1 篇。
5. 官方App & Web 馬可推薦文：1 篇。
6. App 首頁 Banner 曝光：3天。
7. 精選分享家社群貼文：1 則。
8. 甲方執行本方案文案撰稿，如有需乙方提供所需製作素材或活動文案時，乙方應於甲方所定時間內如期提供。
9. 甲方於Food Marco平台為乙方店鋪提供食記分享文、食記導客、智慧配對導客、媒體行銷、關鍵字搜尋、部落客撰文等行銷活動為乙方提供平台導客服務。經由Food Marco平台導客成立之訂單，乙方應支付訂單金額之18%予甲方作為平台導客服務費。本契約期間，平台導客服務費累積20,000 元以下者免予支付。平台導客服務費累積逾20,000元者，乙方應就超出部分支付平台服務費。
10. 為鼓勵乙方持續使用本案，達到「引領中小型企業數位轉型戰略攻頂計畫」計畫精神，若店家每周登入使用次數達2次，持續2個月，即可獲得額外行銷內容，乙方取得行銷內容後需於2個月內用畢，達成條件後贈送行銷內容如下：
 - a. 精選分享家食記1 篇：價值 3000 元
 - b. Food Marco 社群1 則：價值 1000 元
 - c. EDM 熱門店家宣傳1封：價值 1000 元
 - d. 精選分享家社群貼文 1 則：價值 3000 元

二、 維護及技術支援服務

1. 甲方提供電話客服、線上文字對談協助等服務，服務時間為周一至至周日上午9時至下午10時，不含例假日、國定假日與特殊假日(例如：颱風假)。

2. 若平台有故障或其他不能正常運作之情形時，得於服務時間通知甲方，甲方於收受通知後將依照問題發生層級提供相應的維護及技術支援服務。
3. 若由乙方自行更改使用環境設定（含軟體內之環境設定），而造成日後系統不穩定或故障，甲方將不予以負責。除因可歸責甲方外，乙方如因此類事件叫修維護，甲方有權得向乙方收取遠地車馬費及系統功能設定費4,000元，前述叫修維護服務範圍以台北市區內為限。
4. 服務層級協定(SLA)
 - A. 系統可用性（System Availability）：於網路連線及供電穩定之前提下，每月正常運行時間百分比達到99.5%。
 - B. 客服支援時段(Customer service support period)：服務時間為周一至周日上午9時至下午10時，不含例假日、國定假日與特殊假日(例如：颱風假)。
 - C. 服務中斷補償(Service interruption compensation)：因可歸責甲方因素致無法提供本方案服務連續達2小時以上未滿24小時，將補償延長1日服務，無法提供本方案服務連續達24小時以上者，每24小時延長1日服務。
 - D. 問題回應時間（Incident Response）：系統問題發生後，使用者可於服務時間內透過客服專線或網站留言，客服人員將於接獲諮詢後於24小時內，視使用情況異常問題情況儘速回應處理。
 - E. 復原點目標(Recovery Point Objective)：每24小時備份一次，每天17:00進行備份，當意外導致系統中斷，系統將回復到前一天備份時間點的資料。
 - F. 系統回復性 (System Recovery)：系統中斷時會在 2 小時內回復正常運作，系統資料最多會復原到發生中斷前 24 小時內的狀態，系統資料備份 7 天。
 - G. 系統回應時間（System Response）：系統操作的前一個動作至下一個動作反應開始的時間，反應時間不超過5秒，但因使用者端網路流量或不穩定所導致的延遲，不計入本指標。
 - H. 網路服務品質 (Quality of Service)：封包遺失比率(Packet Loss)< 5%、封包發送延遲時間(Latency)< 25 毫秒(ms)、封包發送延遲時間變異數(Jitter)< 10 毫秒(ms)等。
 - I. 問題解決時間（Incident Resolution）：若遇系統無法正常運作，乙方得於服務時間回報予甲方，甲方客服中心接獲諮詢並回應後算起，嚴重級別問題時將於2小時內解決、警告級別的問題於 8 小時內解決。
 - J. 平均故障間隔時間 (Mean Time Between Failures)：系統現時MTBF理論值為4,500小時。
 - K. 平均修復時間 (Mean Time To Repair)：系統現時MTTR理論值為4小時。
 - L. 復原時間目標(Recovery Time Objective, RTO)：系統目標RTO時間長度為2小時。

三、智慧財產及商標

1. 乙方保證所提供之活動文案內容及所提供之素材未侵害第三人之智慧財產權、肖像權或其他權利，倘有涉及他人商標權、專利權、著作權、智慧財產權或其他有關權利時，應由乙方先行取得完全之授權或合法使用權後，方得於Food Marco平台露出。
2. 甲方執行本契約所產生的文案及創意構想等相關資料之智慧財產權歸屬於甲方。

四、保密協議

1. 甲乙雙方因執行本契約事務而知悉、持有之他方之業務資料(包括但不限於商業計畫、客戶資料、財務數據、雙方簽署之合約內容、作業規範、來往文件及電磁紀錄等)，均視為提供方之營業秘密，他方應保守秘密，除法令另有規定者外，不得對第三者（包括個人或任何公司或其他組織）以任何方式揭露或將該資料使用於履行本契約或本方案目的外。提供方並得隨時要求接收方返還或銷毀營業秘密之原本及副本。
2. 任一方均應確保其職員、履行輔助人亦應遵守本條保密義務，其職員、履行輔助人對本條義務之違反，視為接收方之違反。任一方若因故意或過失違反上述事項而致他方受有損害時，他方得不經通知立即終

止合約。違約之一方應對他方所受之損害負損害賠償。本條保密義務於本契約屆期、終止或解除後仍繼續有效。

五、 聲明擔保

乙方擔保於Food Marco平台宣傳推廣的商品或服務具備優良品質且得合法販售，並不得有妨害善良風俗或違反國家政策及相關法律規範，包括但不限於食品衛生管理法，如有違反乙方除應自負相關法律責任外，並應對消費者及甲方所受損害負賠償責任。

六、 合約終止

1. 合約期間內有下列情形者，另一方得終止本契約：
 - (1) 任一方違反本契約約定或有其他違反法令情事者。
 - (2) 經消費者申訴或甲方發現乙方於Food Marco平台宣傳推廣的商品或服務，有客觀證據顯示有造成消費者權益受損或違反相關法令規定之虞。
 - (3) 任一方違法經營（包括但不限於喪失營業資格或執照）、結束營業、解散、停業、無力償債、重要財產被扣押或遭法院查封、貨物因出質而遭拍賣或受破產之宣告。
2. 終止本契約後，退款方式以「雲端解決方案買賣定型化契約」約定為主。
3. 除雙方另有書面約定，本合約終止後乙方得於一個月內要求甲方提供方案期程內之平台導客交易筆數、交易金額及創建帳號密碼。
4. 甲方如有應返還乙方之自付額款項，甲方應於終止日後7個工作日返還予乙方，如因此產生手續費由乙方負擔，甲方得逕予扣除。

七、 其它約定事項

1. 本契約各條所定之標題，不影響各條約定內容之解釋。
2. 本契約不得解釋為甲、乙二方間、或甲方、乙方指派人員間有合夥、僱傭或互為代理之關係。
3. 任一方因違反本契約致他方因此支出任何費用或權益受有損害者，違約之一方應對他方負完全之賠償及損害賠償責任。
4. 為適切提供本方案服務，乙方授權甲方及其協力廠商基於履行本契約之目的，得於法令許可範圍內蒐集、處理、利用乙方所提供之個人資訊。
5. 本契約之效力自合約生效日起及於乙方所有之營業地點（含門市），乙方營業地點有異動（包括新增、遷移或裁撤等）時應主動通知甲方。
6. 本合約所有交易金額淨額概以新臺幣“元”為計算單位，以下四捨五入。
7. 非經雙方之事前書面同意，任一方不得將本契約權利或義務之全部或一部份讓與第三人。
8. 第一條之精選分享家食記、社群貼文及其他由分享家於平台自行發布之評論，包括但不限於文字、圖案、影像等，其智慧財產權歸屬分享家或分享家指定之人所有，並由分享家就其食記及社群貼文之內容依法自負其責。

八、 主附約關係

本補充條款為引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫－「雲端解決方案買賣定型化契約」之附約，僅供中小企業業者於雲市集網站線上簽署，若有條約牴觸，以「雲端解決方案買賣定型化契約」為主。