

中華電信股份有限公司

攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

1. 甲方如需取得乙方其他申租相關資訊以進行雲端服務開通，甲方得以書面或電話等方式要求乙方配合提供。
2. 如因各服務方式特殊，無法提供持續使用紀錄，甲方得請乙方配合提供實際使用之登入等畫面以作為申請補助之依據。
3. 方案期程起始日以本契約方案之服務開通起始日為計算，乙方須於該起始日起一年內，配合提供本契約方案之使用紀錄及績效相關資料提供予甲方及本網站，以佐證、核實乙方使用點數折抵本契約方案費用之有效性，相關資料包含但不限於：甲方系統或第三方雲端平台業者，所提供之可證明乙方使用本契約方案之歷程、流量紀錄（system log）、客戶成長率等。
4. 甲方配合本案須開立雲端服務全額發票，如有銷貨退回或銷貨折讓發生，甲方須開立銷貨折讓單予乙方，乙方須配合銷貨折讓單簽收。
5. 若乙方在租用服務後未使用導致無法產生系統日誌紀錄，且在甲方以書面、電子郵件等方式通知後仍未改善，甲方得要求乙方支付損害賠償。賠償金額以該訂單所補助點數為上限（1點 = 新台幣1元）。
6. 乙方租用**雲端生產力整合方案 Microsoft 365**，甲方於租用期間提供服務水準如下：
 - (1)系統可用性：含補償方案的服務等級協定（SLA）提供 99.9%上線時間的保證。
 - (2)客服支援時段：客服支援服務時間為週一至週日 0：00 至 24：00，並可隨時透過服務健康情況儀表板掌握 Microsoft 365 服務目前的健康情況，並檢視目前和過去問題的詳細資訊。
 - (3)服務中斷補償：

如果事件造成 SLA 低於標準，微軟將協助客戶依個案進行賠償，代理商則依原廠公告補償方案提供。

每月上線時間百分比：每月上線時間百分比係利用下列公式計算：
（使用者分鐘數－停機時間）/使用者分鐘數 x100。

停機時間以使用者分鐘數計算，亦即每個月的停機時間為當月發生事件的總時間長度（以分鐘計），乘以受事件影響的使用者人數。

服務折讓：每月上線時間百分比/服務折讓

A. < 99.9/25

- B. < 99/50
- C. < 95/100

(4)問題回應時間（專業支援，依事件付費）：嚴重性/問題的性質/回應時間

- A. 嚴重性 A/重大的商務影響/2 小時的初始回應時間。
- B. 嚴重性 B/中等程度的商務影響/4 個工作小時的初始回應時間。
- C. 嚴重性 C/最小商務影響/8 個工作小時的初始回應時間。

(5)復原點目標：

- A. 1 hour RPO : Microsoft protects your SharePoint Online data and has a copy of that data that is equal to or less than 1 hour old.
- B. 6 hour RTO : Organizations will be able to resume service within 6 hours after service disruption if a disaster incapacitates a hosting data center.
- C. Microsoft online services achieve service resilience through redundant architecture, data replication, and automated integrity checking.
- D. 微軟會在伺服器內的磁碟/卡片層級、資料中心內的伺服器層級，以及各地區資料中心內的服務層級建置實體備援，以預防發生失敗的情況。每個資料中心都具有設施及電力上的備援。每個區域皆設有多個資料中心。
- E. 為了建置資料層級的備援，微軟會持續將資料複寫至位於不同區域的資料中心。微軟的設計目標是維護資料（無論是傳輸中還是待用）的多個複本，以及提供能快速復原的容錯移轉功能。
- F. 除了實體和資料備援之外，做為微軟核心實力的一部分，微軟所建置的 Office 用戶端具有提供功能備援的能力，使您可以在沒有網路連線的情況下透過離線功能維持生產力。

7. 乙方租用雲端協作 Google Workspace，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：可達到系統高可用性 99.9%，計算方式： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100\%$ 。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 18：00，客服專線為 24 小時，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 48 小時內回覆並處理。
- (3)服務中斷補償：

Google Workspace 服務水平協議

Google Workspace SLA 在 Google 同意向客戶提供 Google Workspace 涵蓋的服務的協議期間（適用時稱為“協議”）

- A. Google Workspace 涵蓋的服務 Web 界面將在任何日曆月中至少 99.9% 的時間內對客戶開放和可用；以及
- B. Google Voice 將在客戶通過管理控制台接受語音服務特定條款後的 2 個工作日內運作（“Google Workspace SLA”）。如果 Google 未能達到 Google Workspace SLA，且如果客戶履行本 Google Workspace SLA 下的義務，則客戶有資格獲得下面描述的服務信用。本 Google Workspace SLA 規定了客戶對於 Google 未能達到 Google Workspace SLA 的唯一和獨占救濟措施。

“停機時間”指某個域的用戶錯誤率超過 5%。停機時間是基於服務器端錯誤率進行測量的。

“Google Workspace 涵蓋的服務”指服務的 Gmail、Currents、Google Calendar、Google Cloud Print、Google Cloud Search、Google Docs、Google Sheets、Google Slides、Google Forms、Google Drive、Google Groups for Business、Google Chat、Google Meet、Google Keep、Google Sites、Google Jamboard、Google Tasks、Google Vault 和 Google Voice 組件。這不包括服務的 Gmail Labs 功能和 Google Jamboard 硬件組件。

“月度正常運行時間百分比”指一個日曆月中的總分鐘數減去該日曆月中的停機時間的分鐘數，再除以一個日曆月的總分鐘數。

“服務”指 Google Workspace 服務。

“服務信用”指以下內容：

月度正常運行時間百分比	增加到服務期限結束的服務天數(對於離線計費的客戶)，或相當於天數價值的金融信用(對於在線計費的客戶)，不收取任何費用
< 99.9% - >= 99.0%	3
< 99.0% - >= 95.0%	7
< 95.0%	15

客戶必須請求服務信用。為了獲得上述任何服務信用，客戶必須在符合資格的 30 天內通知 Google（對於從經銷商訂購服務的客戶，客戶可以通知經銷商，經銷商必須通知 Google）。未能遵守此要求將喪失客戶獲得服務信用的權利。如果客戶是從經銷商處訂購的服務，客戶將從經銷商處獲得代表 Google 的服務信用。

Google（或對於從經銷商訂購服務的客戶，由經銷商代表 Google）在單個日曆月內發出的服務信用總額不得超過 15 天的服務時間，以增加到客戶的服務期限結束（或價值相當於 15 天的服務時間以貨幣信用形式發放到按月計費客戶的帳戶）。除了 Google 的月度計費計劃客戶外，服務信用不能轉換為貨幣金額。

Google Workspace SLA 排除條款。Google Workspace SLA 不適用於任何明確排除此 Google Workspace SLA（如該服務的文檔中所述）或任何性能問題的服務：(i) 由協議中“不可抗力”部分描述的因素引起；或 (ii) 由客戶的設備或第三方設備引起，或兩者皆有（不在 Google 的主要控制範圍內）。

問題回應時間：Google 會全天候開放「客戶」使用 Google 說明中心的支援資源。

客戶可享有下列支援服務：

- i. 「服務」產品自動升級
- ii. 「服務」維護更新
- iii. 專為「使用者」與「管理員」所設計的線上自助說明資源和訓練課程，可協助「客戶」導入及使用「服務」
- iv. 提交支援「要求」的功能
- v. 「狀態資訊主頁」與支援入口網站可即時提供「服務」的公開可用狀態資訊

優先等級	Standard 支援服務 服務時間內的首次回應目標時間
P1	4 小時（全年無休）
P2	8 小時
P3	24 小時
P4	24 小時

(4)復原點目標：

Google's highly redundant infrastructure also helps protect our customers from data loss. For Google Workspace, our recovery point objective (RPO) target is zero, and our recovery time objective (RTO) design target is also zero. We aim to achieve these targets through live or synchronous replication: actions you take in Google Workspace products are simultaneously replicated in two data centers at once, so that if one data center fails, we transfer your data over to the other one that's also been reflecting your

actions.

Google 的高度冗餘基礎設施還有助於保護我們的客戶免遭數據丟失。對於 Google Workspace，我們的恢復點目標 (RPO) 目標為零，我們的恢復時間目標 (RTO) 設計目標也為零。我們的目標是通過實時或同步複製來實現這些目標：您在 Google Workspace 產品中執行的操作會同時複製到兩個數據中心，這樣，如果一個數據中心出現故障，我們會將您的數據轉移到另一個也能反映情況的數據中心。

8. 乙方租用 **Workspace Starter 5U**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1) 系統可用性：可達到系統高可用性 99.9%，計算方式： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100\%$ 。
- (2) 客服支援時段：客服時間為週一至週五 09:00 至 18:00，客服專線為 24 小時，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 48 小時內回覆並處理。
- (3) 服務中斷補償：

Google Workspace 服務水平協議

Google Workspace SLA 在 Google 同意向客戶提供 Google Workspace 涵蓋的服務的協議期間（適用時稱為“協議”）

- C. Google Workspace 涵蓋的服務 Web 界面將在任何日曆月中至少 99.9% 的時間內對客戶開放和可用；以及
- D. Google Voice 將在客戶通過管理控制台接受語音服務特定條款後的 2 個工作日內運作（“Google Workspace SLA”）。如果 Google 未能達到 Google Workspace SLA，且如果客戶履行本 Google Workspace SLA 下的義務，則客戶有資格獲得下面描述的服務信用。本 Google Workspace SLA 規定了客戶對於 Google 未能達到 Google Workspace SLA 的唯一和獨占救濟措施。

“停機時間”指某個域的用戶錯誤率超過 5%。停機時間是基於服務器端錯誤率進行測量的。

“Google Workspace 涵蓋的服務”指服務的 Gmail、Currents、Google Calendar、Google Cloud Print、Google Cloud Search、Google Docs、Google Sheets、Google Slides、Google Forms、Google Drive、Google Groups for Business、Google Chat、Google Meet、Google Keep、Google Sites、Google Jamboard、Google Tasks、Google Vault 和 Google Voice

組件。這不包括服務的 Gmail Labs 功能和 Google Jamboard 硬件組件。

“月度正常運行時間百分比”指一個日曆月中的總分鐘數減去該日曆月中的停機時間的分鐘數，再除以一個日曆月的總分鐘數。

“服務”指 Google Workspace 服務。

“服務信用”指以下內容：

月度正常運行時間百分比	增加到服務期限結束的服務天數(對於離線計費的客戶)，或相當於天數價值的金融信用(對於在線計費的客戶)，不收取任何費用
< 99.9% - >= 99.0%	3
< 99.0% - >= 95.0%	7
< 95.0%	15

客戶必須請求服務信用。為了獲得上述任何服務信用，客戶必須在符合資格的 30 天內通知 Google (對於從經銷商訂購服務的客戶，客戶可以通知經銷商，經銷商必須通知 Google)。未能遵守此要求將喪失客戶獲得服務信用的權利。對於從經銷商訂購服務的客戶，如果客戶是從經銷商處訂購的服務，客戶將從經銷商處獲得代表 Google 的服務信用。Google (或對於從經銷商訂購服務的客戶，由經銷商代表 Google) 在單個日曆月內發出的服務信用總額不得超過 15 天的服務時間，以增加到客戶的服務期限結束 (或價值相當於 15 天的服務時間以貨幣信用形式發放到按月計費客戶的帳戶)。除了 Google 的月度計費計劃客戶外，服務信用不能轉換為貨幣金額。

Google Workspace SLA 排除條款。Google Workspace SLA 不適用於任何明確排除此 Google Workspace SLA (如該服務的文檔中所述) 或任何性能問題的服務：(i) 由協議中“不可抗力”部分描述的因素引起；或 (ii) 由客戶的設備或第三方設備引起，或兩者皆有 (不在 Google 的主要控制範圍內)。

問題回應時間：Google 會全天候開放「客戶」使用 Google 說明中心的支援資源。

客戶可享有下列支援服務：

- i. 「服務」產品自動升級
- ii. 「服務」維護更新
- iii. 專為「使用者」與「管理員」所設計的線上自助說明資源和訓練課程，可協助「客戶」導入及使用「服務」
- iv. 提交支援「要求」的功能

- v. 「狀態資訊主頁」與支援入口網站可即時提供「服務」的公開可用狀態資訊

優先等級	Standard 支援服務 服務時間內的首次回應目標時間
P1	4 小時 (全年無休)
P2	8 小時
P3	24 小時
P4	24 小時

(4)復原點目標：

Google's highly redundant infrastructure also helps protect our customers from data loss. For Google Workspace, our recovery point objective (RPO) target is zero, and our recovery time objective (RTO) design target is also zero. We aim to achieve these targets through live or synchronous replication: actions you take in Google Workspace products are simultaneously replicated in two data centers at once, so that if one data center fails, we transfer your data over to the other one that's also been reflecting your actions.

Google 的高度冗餘基礎設施還有助於保護我們的客戶免遭數據丟失。對於 Google Workspace，我們的恢復點目標 (RPO) 目標為零，我們的恢復時間目標 (RTO) 設計目標也為零。我們的目標是通過實時或同步複製來實現這些目標：您在 Google Workspace 產品中執行的操作會同時複製到兩個數據中心，這樣，如果一個數據中心出現故障，我們會將您的數據轉移到另一個也能反映情況的數據中心。

9. 乙方租用 hiBox 雲端郵件-3 人版，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：可達到系統高可用性 99%以上。計算方式如下： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100\%$ 。
- (2)客服支援時段：服務時間為週一至週日 0：00 至 24：00，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 8 至 12 小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：乙方租用本服務，倘因甲方系統或設備發生故障而不能提供服務時，其通信連續阻斷 12 小時以上者，每 12 小時扣減月費 1/30 或年費 1/365，但不滿 12 小時部份，不予扣減。阻斷不通應扣減之租費總額以當月應繳租費或當年年費為上限，甲方不負任何損害賠償責任。

- (4)問題回應時間：一級(一般問題)問題，48 小時內回應，二級(緊急案件)問題，8 小時內回應。
- (5)復原點目標：每天 4、12、20 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一次備份前的資料。
10. 乙方租用**企業防駭守門員服務(固定制 IP 版)**，甲方於租用期間提供服務水準如下：
- (1)系統可用性：系統可用性達 99.9%以上的高可用性。計算方式： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100\%$ 。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週日 00：00 至 24：00，接獲客戶通知，服務於 24 小時內恢復運作。
- (3)服務中斷補償：本服務連續中斷 12 小時以上者，每 12 小時扣減全月租費 1/30，但不滿 12 小時部分不予扣減。當月應扣減之租費總額以當月應繳租費為限。前項無法提供服務開始之時間，以本公司察覺或接到客戶通知之時間為準。但有事實足以證明實際開始無法提供服務之時間者，依實際開始無法提供服務之時間為準。由於天然災害之不可抗力致無法提供服務者，自連續中斷屆滿 3 日之翌日起至修復日止，不收租費。
- (4)問題回應時間：本客服時間為 7*24，客戶如有無法正常使用之情況，接獲客戶通知後，依「客服支援時段」辦理，第一級：服務中斷：2 小時內啟動查測，24 小時內進行排除；第二級：服務使用問題，於標準服務時段(週一至週五 09：00 至 18：00) 2 工作天內以電話或電子郵件回覆。
- (5)復原點目標：每天每 30 分鐘進行備份，當系統中斷時，隨時可回復 30 分鐘前資料。
11. 乙方租用中華電信 **hiHosting-hiWinner-雲端平台-一頁式電商版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：
- (1)系統可用性：系統可用度須達 99%以上，計算方式如下： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100$ 。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 18：00(電話或 Email 回覆)，週六到週日 09：00 至 18：00(Email 回覆)，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 2 小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用，則當日租費予以扣減。
- (4)諮詢服務：1 個工作天內回覆。不影響服務之系統修正或回復：2 個工作天內回覆並於通知後 3 個工作天內復原或以替代方案運作。影響服務之系統修正

或回復：1 小時內以電話回覆並於通知後 2 小時內恢復或以替代方案運作。

- (5)復原點目標：系統約每 8 小時備份一次，時間約為 9 點、17 點、1 點左右(依當時負載程度、資料大小、備份時長跟 hicloud 備份時間為主)，當意外導致系統中斷，最多能回復到當日最近的備份時間點前的資料。

12. 乙方租用 **中華電信 hiHosting-hiWinner-雲端平台-專業版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：系統可用度須達 99%以上，計算方式如下： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100$ 。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 18：00(電話或 Email 回覆)，週六到週日 09：00 至 18：00(Email 回覆)，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 2 小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用，則當日租費予以扣減。
- (4)諮詢服務：1 個工作天內回覆。不影響服務之系統修正或回復：2 個工作天內回覆並於通知後 3 個工作天內復原或以替代方案運作。影響服務之系統修正或回復：1 小時內以電話回覆並於通知後 2 小時內恢復或以替代方案運作。
- (5)復原點目標：系統約每 8 小時備份一次，時間約為 9 點、17 點、1 點左右(依當時負載程度、資料大小、備份時長跟 hicloud 備份時間為主)，當意外導致系統中斷，最多能回復到當日最近的備份時間點前的資料。

13. 乙方租用 **CYBERBIZ 開店平台-基本版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。
- (4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。
- (5)復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

14. 乙方租用 **CYBERBIZ 開店平台-專業版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時

間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。

(3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。

(4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。

(5)復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

15. 乙方租用 CYBERBIZ 開店平台-進階版，甲方於租用期間提供服務水準如下：

(1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。

(2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。

(3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。

(4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。

(5)復原點目標：復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

16. 乙方租用 CYBERBIZ 開店平台_進階 PLUS 版，甲方於租用期間提供服務水準如下：

(1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。

(2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。

(3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。

(4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。

(5)復原點目標：復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

17. 乙方租用 CYBERBIZ 開店平台_高手 PLUS 版，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。
- (4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。
- (5)復原點目標：復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

18. 乙方租用 **CYBERBIZ 開店平台_企業版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。
- (4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。
- (5)復原點目標：復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

19. 乙方租用 **CYBERBIZ 開店平台_專業 PLUS 版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。
- (4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。
- (5)復原點目標：復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

20. 乙方租用 **CYBERBIZ 開店平台_高手版**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：99.5%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服時間為週一至週五 09：00 至 17：30，留言文字服務時間為 24 小時。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一小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長 1 日使用期限。
- (4)問題回應時間：一般操作問題，將於 60 分鐘內回應，系統發生異常問題，將於 30 分鐘內回應。
- (5)復原點目標：復原點目標：每天 5 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 5 時前的資料。

21. 乙方租用 **雲端 POS 整合服務**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：系統可用性達 99.9%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服服務時間為周一到周日，0：00，至 24：00，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 48 小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如本服務連續阻斷 48 小時以上者，每 48 小時扣減月費三十分之二，但不滿 48 小時部份，不予扣減。阻斷不通應扣減之租費總額以當月應繳租費為上限，CHT 不負任何損害賠償責任。但係因可歸責於客戶之事由所致者，則無須扣減月租費。
- (4)問題回應時間：
 - A. 一級：日常處理問題(如交易資料上傳、系統操作、障礙排除等問題)，將於 4 小時內回應。
 - B. 二級：系統異常故障，導致交易無法正常上傳，於 48 小時內回應。
- (5)復原點目標：系統資料庫資料每 24 小時備份一次。每天 12 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天的 12 時前的資料。

22. 乙方租用 **雲端 POS 整合服務-含電子發票**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：系統可用性達 99.9%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服服務時間為周一到周日，0：00，至 24：00，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 48 小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如本服務連續阻斷 48 小時以上者，每 48 小時扣減月費三十分之二，但不滿 48 小時部份，不予扣減。阻斷不通應扣減之租費總額以當月

應繳租費為上限，CHT 不負任何損害賠償責任。但係因可歸責於客戶之事由所致者，則無須扣減月租費。

(4)問題回應時間：

- A. 一級：日常處理問題(如交易資料上傳、系統操作、障礙排除等問題)，將於 4 小時內回應。
- B. 二級：系統異常故障，導致交易無法正常上傳，於 48 小時內回應。

(5)復原點目標：系統資料庫資料每 24 小時備份一次。每天 12 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天的 12 時前的資料。

23. 乙方租用**雲端電子發票收銀型**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：系統可用性達 99.9%以上的高可用性。
- (2)客服支援時段：客服服務時間為週一至週五 09：00 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 48 小時內恢復正常使用。
- (3)服務中斷補償：如本服務連續阻斷 48 小時以上者，每 48 小時扣減月費三十分之二，但不滿 48 小時部份，不予扣減。阻斷不通應扣減之租費總額以當月應繳租費為上限，CHT 不負任何損害賠償責任。但係因可歸責於客戶之事由所致者，則無須扣減月租費。
- (4)問題回應時間：一級：發票日常處理問題(如發票資料上傳、資料修改、配號等問題)，將於 4 小時內回應。二級：系統異常故障，導致發票無法正常上傳至財政部，於 48 小時內回應。
- (5)復原點目標：系統 DB 資料每 24 小時備份一次。每天 12 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天的 12 時前的資料。

24. 乙方租用**中華電信多元支付雲端平台**，甲方於租用期間提供服務水準如下：

- (1)系統可用性：系統可用度須達 99.5%以上，計算方式如下： $(\text{全月分鐘數} - \text{一當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100$ 。
- (2)客服支援時段：客服時間為 7*24，客戶如有無法正常使用之情況，接獲客戶通知後，於標準服務時段週一至週五 09：00 至 18：00 將於 1 小時內覆，其他時段及國定例假日將於 90 分鐘內回覆。
- (3)服務中斷補償：甲方應維持本服務之端末設備、平台/系統之正常運作，遇有障礙應儘速修復。如因端末設備障礙，甲方無法於 48 小時內(自甲方於接獲乙方之通知最先時間起算)派員修復者(不含外島；如遇不可抗因素除外)，甲方應按日扣減本服務租費，扣減總額以每一單台端末設備當月應繳服務月租費為限，但另行約定時間且經乙方同意者，不在此限；除前述規定外，甲方不負損害其他賠償責任。

- (4)問題回應時間：客服時間為 7*24，客戶如有無法正常使用之情況，接獲客戶通知後，依「2. 客服支援時段」辦理，並於標準服務時段(週一至週五 9:00 至 18:00)進行維修。
- (5)復原點目標：每天 00:00、04:00、08:00、12:00、16:00、20:00 進行備份，資當意外導致系統中斷，可回復到前 4 小時前的資料。
25. 乙方租用中華電信多元支付雲端平台 3 人版，甲方於租用期間提供服務水準如下：
- (1)系統可用性：系統可用度須達 99.5%以上，計算方式如下： $(\text{全月分鐘數} - \text{當月服務中斷分鐘數}) / \text{全月分鐘數} \times 100$ 。
- (2)客服支援時段：客服時間為 7*24，客戶如有無法正常使用之情況，接獲客戶通知後，於標準服務時段(週一至週五 09:00 至 18:00)將於 1 小時內覆，其他時段及國定例假日將於 90 分鐘內回覆。
- (3)服務中斷補償：甲方應維持本服務之端末設備、平台/系統之正常運作，遇有障礙應儘速修復。如因端末設備障礙，甲方無法於 48 小時內(自甲方於接獲乙方之通知最先時間起算)派員修復者(不含外島；如遇不可抗因素除外)，甲方應按日扣減本服務租費，扣減總額以每一單台端末設備當月應繳服務月租費為限，但另行約定時間且經乙方同意者，不在此限；除前述規定外，甲方不負損害其他賠償責任。
- (4)問題回應時間：客服時間為 7*24，客戶如有無法正常使用之情況，接獲客戶通知後，依「2. 客服支援時段」辦理，並於標準服務時段(週一至週五 9:00 至 18:00)進行維修。
- (5)復原點目標：每天 00:00、04:00、08:00、12:00、16:00、20:00 進行備份，資當意外導致系統中斷，可回復到前 4 小時前的資料。

立約人：

甲方：中華電信股份有限公司

統一編號：96979933

代表人(企業負責人)：謝繼茂

電話：(02)2344-6789

地址：臺北市中正區信義路 1 段 21 之 3 號

乙方：(中小微型企業名稱)

統一編號：

代表人（企業負責人）：

電話：

地址：