

雲端解決方案買賣定型化契約補充合約

立契約書人：

甲	方	串門子雲盟事業股份有限公司	乙	方
地	址	708 台南市安平區光州路 52 號	地	址
負	責	人 蔡良敏	聯	絡
電	話	06-2979566	電	話

茲為乙方於經濟部商業發展署「建構零售暨服務業數據共享創新服務計畫」(以下簡稱「本計畫」)之平台採購甲方雲端解決方案，並簽署雲端解決方案買賣定型化契約(以下簡稱「主合約」)，甲方針對主合約及雲端解決方案內容以本補充合約載明相關細則，雙方同意訂定主合約時，同時同意本補充合約之內容，以資甲乙雙方共同遵守。

一、合約標的

(一)乙方所選購之雲端解決方案，選購說明如下：

訂候位管家	點點付 POS	串行銷方案
<ul style="list-style-type: none"> ●現場候位叫號 ●網頁訂位(與 APP 訂位合計 5,000 組) ●APP 訂位(與網頁訂位合計 5,000 組) ●電話訂位 ●深度會員管理 ●優惠券類(5,000 張) ●專欄文章 12 篇 ●公告發布 12 篇 ●APP 線上客服 	<ul style="list-style-type: none"> ●雲 POS：訂單管理、結帳設定、店內流程設定、商品及菜單管理 ●APP 點餐：線上點餐設定(含外帶外送) ●網頁桌邊點餐 ●訂單管理 ●深度會員管理 ●優惠券類(5,000 張) ●專欄文章 12 篇 ●公告發布 12 篇 ●APP 線上客服 ●可另選購、加值、串接：出單機等硬體設備、金流。 	<ul style="list-style-type: none"> ●優惠券類(兌換券、加價券、折價券、折扣券)(合計 30,000 張) ●結帳自動發送優惠 ●深度會員管理 ●專欄文章 12 篇 ●公告發布 12 篇 ●APP 線上客服 ●跨區吸粉主題活動申請

(二)優惠種類：折價券/折扣券/兌換券/加價券不限種類使用。

(三)超額組數：

訂候位組數	優惠券	專欄文章
5 元/組	500 張：1,000 元 5,000 張：7,500 元 50,000 張：50,000 元	單次開通；合約有效期間內 專欄文章功能：1,500 元

(四)若甲乙雙方於主合約第 1 條第 4 項方案期程屆滿前一個月無不續約、更改主合約與本補充合約內容之意思表示時，則代表雙方均同意以主合約與本補充合約內容條件

相同條件自動續約，期滿亦同。

- (五)若續約年度有調整服務之價格，雙方得於續約時協議，並另以附件補充之。
- (六)若本約期間內甲方有新增服務上限，且乙方欲使用該新增功能，得經雙方同意另以附約方式約定之，附約視同主合約之一部分。
- (七)乙方於使用本合約標的時，保證不侵害本合約標的之智慧財產權，且僅限乙方使用，乙方並不得銷售、發行、租借、贈與或以其他方式給予其他第三人使用。
- (八)甲方同意依實際情況，以其所認為適當之方式，經由網路或其他適當方式提供行銷服務及店家資訊刊登。
 - 1. 甲方提供方案時，視同乙方同意授權甲方於乙方網路搜尋下載乙方所發布之資訊。
 - 2. 乙方所上傳、刊載或提供之所有商品或服務之簡介、相關說明或其他相關資料（包括且不限於圖片及說明文字）至本服務時。甲方得於刊載、重製、儲存於網站、對外之平面或電子之相關說明、傳單或廣告物上使用乙方所提供之事業或產品名稱及標識。
- (九)乙方應保證登載、使用、儲存於軟體之資料內容無不實或違反法律、法規等相關規範，且乙方登載、使用儲存之文案、圖片、影像等任何形式資料無侵害他人智慧財產權或其他權利。違反本條規定致生之侵權、賠償或補償等爭議，概由乙方負責，倘因而致甲方受損害或致甲方對他人負侵權、賠償或補償等責任時，乙方應向甲方負全部責任。

二、付款方式及軟體上線

- (一)自主合約生效日起2個工作日內，乙方應支付甲方主合約第1條第3項之方案費用之自付額，甲方收到乙方之自付額後，於2個工作日內開具電子發票上傳至本計畫之平台，並於14個工作日內協助安裝軟體開通上線。
- (二)乙方之自付額應以匯款或線上支付方式支付給甲方。

三、售後服務與教育訓練

- (一)主合約方案期程內，甲方提供乙方軟體維護及使用諮詢服務。
- (二)甲方應提供乙方2小時之本合約標的操作人員教育訓練。

四、服務層級協定

- (一)系統可用性：每月正常運行時間百分比至少達到99.9%
- (二)系統回應時間：係指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6秒，如因使用者端網路流量或不穩定所導致的延遲，不列入本系統指標。
- (三)系統回復性：系統中斷會在2小時內回復正常運作，系統資料會復原到發生中斷前

2 小時內的狀態，系統資料備份 7 天。。

- (四)問題回應時間：系統發生問題時劃分為三層級核心系統 L1、重要系統 L2、支援系統 L3，皆於接收問題之客服上班時間內 60 分鐘內回覆。客服支援時段為工作日周一到周五，09:00 至 18:00，客服若遇佔線，使用者仍可透過 LINE 留言。非客服支援時段，使用者仍可留言，獲得服務。
- (五)問題解決時間：根據系統 Log，系統無法正常運作並且回報客服中心後算起，將於 36 小時內解決。
- (六)復原點目標：系統將每 24 小時備份一次，每天早上 10:00-12:00 進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到上一個備份時間點的資料。
- (七)服務中斷補償：如可歸責於甲方之事由導致系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 1 個小時以上，將延長兩倍時間補償，且所謂之不能提供服務之時點者，以乙方察覺並知會甲方或以接獲乙方通知之最先時間為準；但有事實足以證明實際開始不能提供服務之時點者，依實際開始不能提供服務之時間為準；服務中斷之時常計算結果，須經甲乙雙方同意始可作為後續中斷補償之基準。

五、除外條款

甲方就以下情況不承擔任何責任：

- (一)因天災、戰爭或其他不可抗力事由，致軟體發生故障或損壞。
- (二)因乙方因素、電腦病毒、不當使用、環境不良、天然災害或其他不可抗力或不可歸責於甲方之事由，致乙方儲存於軟體雲端之資料減失或毀損，甲方不負賠償責任。
- (三)對於可歸責於乙方而與其使用軟體有關之任何金錢損失(包括但不限於營業費用、成本、虧損等)，甲方不負賠償責任。

六、保密條款

- (一)甲乙雙方因履行主合約與本補充合約所獲得或獲悉之機密資料，包括但不限於程式、方案、結構、程序、原型、數據、軟體、報告、方法、策略、計劃、概念、價格、需求規劃、發明、發現、技術、測試、營運、行銷、財務、研發、文件、圖說、報表、電腦資料、商業合作或聯盟資料之相關訊息，僅限使用於履行主合約與本補充合約之目的及法令規定、政府機關或法院命令或經乙方書面同意外，不得洩漏或交付與本合約無關之第三人或為其他不當之利用行為。
- (二)甲方依使用規則於軟體之資料庫儲存之所有資料，未經乙方同意，甲方保證不得公開與洩漏與第三方。乙方同意甲方為維護、更新軟體及配合本計劃之必要，得使相關作業人員接觸乙方資料，但該人員不得將資料提供予他人或作其他用途使用。
- (三)乙方同意使用甲方提供之系統服務，為提供會員建檔、聯繫、行銷、統計分析、或與第三方金融機構付款使用之目的，雙方共享已取得之消費者資訊，包括但不限於消費者之姓名、生日、性別、年齡、住址、聯絡方式、電子郵件信箱、第三方支付

ID、Cookies、位置及瀏覽紀錄或其他類似屬性之相關資訊。基於前述目的及依本條第四項取得消費者同意之範圍內，雙方得使用共享之消費者資訊並提供服務，包括但不限於發送 APP 推播或推薦服務等。

- (四) 乙方同意甲方得為統計分析、製作市場趨勢、產學合作、產業相關報告之目的或其他提供乙方建議以及消費者之需要，在不揭露乙方機密資訊前提下，取得乙方相關營業資訊及消費者資訊(如第六條第三項之定義)，乙方同意該等營業資訊及消費者資訊及消費者資訊非屬本題所約定之機密資訊，包括但不限於乙方之營業人基本資料(地址、照片、營業時間等)、銷售資料(品項銷售資訊、銷售統計、流量分析、消費者個人資料、交易紀錄及相關明細表)。乙方同意甲方得於在確保第三方確實遵守本合約保密協定之規範前提下，在履行交易或本合約之必要範圍內，將前述資訊租用與第三方(包括但不限於政府單位、行銷廣告公司或產業中下游廠商)使用。
- (五) 甲乙雙方得依「個人資料保護法」、「刑法」、「民法」等相關法令，蒐集、處理或利用顧客之個人資料，但不得違法或未依本合約之約定將上開資訊洩漏、複製、轉讓、再使用或交付第三人。
- (六) 若任一方違反本條義務，除應自負一切法律責任外，若因而造成他方損害(包括但不限於第三人之請求、主管機關之裁罰、訴訟費用及律師費)，並應負擔損害賠償責任。
- (七) 本條之約定不因本合約終止、期限屆滿、無效或解除而失其效力。
- (八) 無保密義務之事項

本合約之保密義務不適用於下列情況之機密商業資訊或其他資訊：

- 1、 乙方自甲方、其關係企業或其代理人或客戶取得該資訊前，乙方已持有該資訊且可自由處分之。
- 2、 乙方取得該機密商業資訊或其他資訊前，該資訊已成為公開資訊；因非可歸責乙方之事由，該資訊已成為公開非機密之資訊。

七、違約責任

- (一) 如乙方延遲付款(含部分延遲)，每延遲 1 天，乙方應按主合約之方案費用之自付額的 1% 向甲方支付違約金，違約金之總額以合約方案費用之自付額總額為限；超過 30 天，除前所述之懲罰性違約金外，甲方有權解除主合約與本補充合約，乙方應按主合約之方案費用之自付額的 10% 向甲方支付違約金。
- (二) 如乙方違反主合約與本補充合約之相關規定，乙方除按主合約與本補充合約約定向乙方支付違約金外，還應賠償甲方因此所遭受的全部損失；如他方以訴訟或其他方式向甲方主張權利者，或因主合約與本補充合約標的侵權導致甲方陷於訴訟、行政調查等爭議，乙方應給付甲方因此訴訟或事件而給付或代墊的所有費用，包括但不限於律師費、訴訟費、仲裁費、鑑定費、調查費。

八、合約解除與終止

- (一)除主合約與本補充合約另有約定外，任一方如有發生下列任一情事，未違約方除得逕以書面通知對方終止主合約與本補充合約外，若受有損害並得請求損害賠償：
- 1、 如果任何一方宣告破產、無力償付到期債務、因其他事由喪失履約能力、資產備受讓或被其他債權人接收，另一方可經發出書面通知後，終止主合約與本補充合約。
 - 2、 任一方違反主合約與本合約補充之約定，未違約方得訂定合理期間以書面催告違約方改善，逾期未獲改善者。
 - 3、 因履行主合約與本補充合約遭第三人請求或主管機關裁罰。
- (二)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。
- (三)甲方如因法律、技術、市場發展或政府政策等等考量，得暫停或終止本服務之經營，乙方不得異議或要求任何賠償。甲方應於預定暫停或終止之日前3個月公告並通知乙方。
- (四)甲方保留隨時變更或修改本合約內容之權利，並於一個月前將變更後知本合約內容通知乙方，乙方應於7日內書面方式(包含電子郵件)回覆甲方確認知悉並同意遵守變更後之本合約內容。如乙方於收到甲方修改或變更本合約條款之通知後，未於7日內回覆者，視為乙方同意本合約修改內容條款。
- (五)如甲方權宜給予乙方任何優惠，並不視為修改或變更原合約有關條款，如甲方未行使本合約上對乙方某項權利，並不視為甲方放棄該項權利或影響其他權力。
- (六)本合約終止時，基於本合約所生並儲存於甲方資料庫之乙方相關資訊，乙方同意甲方仍得繼續使用，惟應限於原服務使用之合理範圍，包括但不限於改善甲方服務或標的物相關之數據分析上。
- (七)主合約與本補充合約因任何原因終止，主合約與本補充合約付款、保密及終止及其他依性質應當延續其效力的條款繼續有效。

九、資料所有權

- (一)依主合約規定，乙方同意甲方將乙方使用主合約方案之使用紀錄及績效相關資料提

供給本計畫，以佐證、核實乙方使用之有效性，相關資料包括但不限於：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主合約方案之歷程、流量紀錄、客戶成長率等資訊。

(二)乙方應無條件提供甲方將以下資料完整下載之權限與方式：

- 1、 乙方因使用主合約方案所產生之使用紀錄。
- 2、 甲方可提供乙方之資料下載內容與方式。乙方使用雲端解決方案後，可自行至雲端解決方案後台，依其需求下載營運資料。

十、一般條款

- (一)除本合約另有規定者外，任何一方未經他方書面同意，不得將其於本合約下之任何權利或義務轉讓與任何第三人。
- (二)本補充合約構成主合約之一部分，如有衝突時，除甲乙雙方另有約定外，以本補充合約為準。
- (三)修改：對主合約與本補充合約所謂之任何修正、更改或增刪，非經甲乙雙方授權代表簽屬確認，對甲乙雙方不發生效力。
- (四)非棄權：任何一方未行使其於主合約與本補充合約項下的任何權利均不得構成或被視為該方對這些權利的放棄或喪失。
- (五)可分割：若主合約與本補充合約中的任何條款被認為無效或不可執行，其他條款以及被認為非法或不可執行的條款之其他部分的效力或可執行性不受影響。
- (六)本補充合約經甲乙雙方最後線上簽屬之日起生效。
- (七)本合約之準據法為中華民國法律為準，因本合約所生之一切爭執，雙方同意依誠信原則解決之，如有訴訟之必要，雙方合意以臺南地方法院為第一審管轄法院。