

Hilti ON! Track
《軟體和服務訂閱合約》
訂單
(「**《訂單》**」)

本《訂單》由喜利得台灣有限公司(地址: 220 新北市板橋區新站路 16 號 24 樓)(「**服務提供者**」)與您(「**客戶**」)按照《軟體和服務訂閱合約》(「**《合約》**」)的條款和條件訂立。

本《訂單》中使用的術語含義詳見《合約》、本《訂單》的其他條款以及 ON!Track 電子表格上連結的「服務說明」[\[service description link\]](#)。

1. 服務說明、系統要求和使用限制。

- 1.1 服務按照「服務說明」、其「使用限制」以及「系統要求」提供給客戶, 客戶必須滿足該等「服務說明」、「使用限制」以及「系統要求」方可存取服務。
- 1.2 「服務說明」、其「使用限制」以及「系統要求」透過 ON!Track 電子表格上的連結[\[service description link\]](#)提供給客戶。

2. 訂閱費。

- 2.1 **訂閱費。**客戶應向服務提供者支付《客戶報價單》中約定的訂閱費, 作為服務提供者提供服務的對價。
- 2.2 **付款條件。**服務供應商就每月提供之服務於每月第一日將開立發票給顧客, 除服務供應商與顧客另有約定外, 所有發票應於收受發票 14 日以內支付。如顧客要求任何資訊、文件或記錄以便確認發票之正確性時, 服務供應商依照要求提供。

3. 業務導向服務(如適用)。

- 3.1 **範圍。**業務導向服務將按照客戶報價單中的定義提供。
- 3.2 **付款條件。**服務供應商就每月提供之服務於每月第一日將開立發票給顧客, 除服務供應商與顧客另有約定外, 所有發票應於收受發票 14 日以內支付。如顧客要求任何資訊、文件或記錄以便確認發票之正確性時, 服務供應商依照要求提供。
- 3.3 **報價。**《客戶報價單》為組成本訂單的其中一部份, 如有任何歧異, 依本《訂單》所述為準。

軟體和服務訂閱合約

(「《合約》」)

序言

本軟體和服務訂閱合約(「**合約**」)由喜利得台灣有限公司(地址:220 新北市板橋區新站路16號24樓)(「**服務提供者**」)與您(「**客戶**」)簽訂,並於(i)客戶以電子方式接受《**訂單**》時或(ii)雙方以書面形式或雙方透過DocuSign以電子方式簽署簽署《**訂單**》(「**生效日期**」)時生效。每種情況下《**訂單**》均透過引用包含本合約的條款和條件,包括附件1(《**服務等級協定**》)和附件2(《**資料處理合約**》)。服務提供者和客戶合稱為「**雙方**」,單獨稱為「**一方**」。服務提供者意欲透過訂閱服務授予客戶使用軟體的權利,客戶意欲訂閱該軟體。除了軟體以及軟體佈建所需的相關服務外,雙方可根據本合約的條款和條件約定由服務提供者提供的具體「**專業服務**」。

茲雙方考慮序言中的條款後,現達成如下合約:

1. 客戶對服務的使用。

1.1 服務提供者的義務。 服務提供者應按照「服務說明」以及《**訂單**》中提及的「特定服務條款」(統稱為「**服務說明**」)中所述,根據本合約的條款和條件,向客戶提供軟體以及軟體佈建所需的服務(軟體和服務以下稱為「**服務**」)。服務提供者有權不時變更服務,但前提是此類變更不得實質性地削減整體服務。除非「服務說明」中另有規定,服務提供者的宗旨是在生效日期後兩(2)個工作日內為客戶提供軟體存取權限。軟體可能包括作為服務解決方案以軟體形式提供給客戶的 Web 應用程式和客戶安裝在其行動裝置上的行動應用程式。約定服務範圍和服務質量詳見「服務說明」。服務提供者或其代理人針對服務作出的公開聲明僅在服務提供者以書面形式明確確認後方為有效。儘管有第 7.1 款的規定,「服務說明」中所載的資訊和規格不構成對服務質量的保證或擔保,亦不構成任何其他種類的擔保,除非服務提供者以書面形式確認。服務提供者可能會不時更新和改進服務;任何此類更新(是指補救服務「**缺陷**」(定義詳見第 7.4 款)且/或可能包括服務的細小改進的軟體)均含在合約中。除了更新,服務提供者還可能會提供服務的升級和/或附加服務,其中「**升級**」是指服務的新能力或新功能,「**附加服務**」是指(i)單獨模組形式的新的和/或附加功能或(ii)與其他喜利得或第三方軟體應用程式的整合或連接應用程式。如果客戶單獨購買升級和附加服務,則升級和附加服務僅受本合約管轄,且可能適用附加條款和條件。

1.2 系統要求。 客戶操作或使用服務需要滿足「服務說明」中所述的某些系統要求,「服務說明」由服務提供者自行決定更改。本合約項下服務提供者並無義務對系統要求進行詳細說明。客戶應全權負責獲取操作或使用服務所需的任何及所有系統要求。服務提供者對因客戶不遵守系統要求所引起的和/或與客戶的網路連接、電信連接有關的或互聯網造成的問題、狀況、延遲、故障以及其他損失或損害概不承擔任何責任。

1.3 授權使用者。 除非「服務說明」中另有定義,授權使用者是指客戶授權根據本合約條款使用服務的客戶員工(「**授權使用者**」)。客戶應根據第 3.3 款,將軟體存取權限分配給其授權使用者,以便按照本合約的條款和條件註冊、存取和使用服務。

1.4 客戶的義務。 客戶必須確保(i)其授權使用者在註冊過程中輸入其公司和個人完整且準確的資訊,且(但不限於)並未使用任何假名;(ii)其授權使用者按照本合約的條款使用服務;(iii)其授權使用者盡合理努力防止並非授權使用者的員工或第三方未經授權存取或使用服務,在發生任何此類未經授權的存取或使用行為時及時通知服務提供者。

2. 訂閱費、付款和稅費。

2.1 訂閱費。 客戶應向服務提供者支付《**訂單**》中約定的訂閱費,作為服務提供者提供服務的對價。

2.2 付款條件。 付款條件詳見《**訂單**》。

2.3 稅費。 服務提供者的訂閱費通常不包含稅費。客戶應負責繳納與其接受本合約項下服務有關的所有銷售稅、使用稅和增值稅,但不包括針對服務提供者的總收入、淨收入或財產所征收的稅費。如果服務提供者有義務繳納或收取客戶在本條項下有責任繳納的稅費,則應按相應的金額給客戶開具發票,且客戶應支付相應的金額,除非客戶向服務提供者提供有關稅務機關授權的有效免稅證明。

3. 專有權利。

3.1 喜利得集團。 喜利得集團(地址:Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein)(「**喜利得集團**」)獨佔且不受限制地保留所有權,保留服務的所有智慧財產權,其中「智慧財產權」是指任何普通法、法定及其他工業財產權和智慧財產權,包括依據世界上任何地方的適用法律授予或可執行的著作權、商標、商業秘密、專利以及其他所有權,以及所有相關精神權利(「**智慧財產權**」)。喜利得集團授權服務提供者授予客戶按照本合約的條款和條件使用服務的權利。

3.2 保留權利。 除本合約中明確授予的有限權利外,本合約項下並未授予客戶任何其他權利。客戶保留其資料、其他非服務提供者軟體以及服務提供者在提供服務的過程中可能會不時存取的其他智慧財產的所有權利、所有權和利益。

3.3 權利的授予。 本合約有效期內,授予客戶按照《**訂單**》中的約定存取和使用服務的權利,其中提供以下選項:

- 指定使用者。** 一項授權指定授權使用者遠端存取服務和使用服務功能的非獨佔的、不可轉讓的權利,指定授權使用者人數不超過《**訂單**》中規定的指定使用者數量。客戶通知服務提供者後,可用另一名指定授權使用者替代一名指定授權使用者。
- 並行使用者。** 一項授權《**訂單**》中規定的最大數量的並行使用者工作階段遠端存取服務和使用服務功能的非獨佔的、不可轉讓的權利。「並行使用者工作階段」是指透過(i)無線電頻率裝置、(ii)個人電腦、(iii)CRT和(iv)登入並連接到服務的VDT存取並/或使用服務。
- 企業用途。** 一項授權客戶的所有授權使用者遠端存取服務和使用服務功能的非獨佔的、不可轉讓的權利,不超過《**訂單**》中規定的最大數量(如有)。

3.4 文檔。 經客戶要求,服務提供者應提供有關服務的適當使用者指南。

3.5 限制。 客戶不得(i)向除授權使用者以外的任何第三方授權、轉授權、出售、轉售、出租、轉讓、分發、共享、透過服務局提供或以其他方式提供服務;(ii)修改、複製服務,或基於服務製作任何衍生作品;(iii)以框架或鏡像方式使用構成服務組成部分的任何內容,在客戶內部網路上出於自身內部商業目的除外;(iv)對服務或其任何部分進行反向工程或反編譯,除非適用法律許可;(v)為構建任何商業化產品或服務而存取服務;(vi)複製服務或其任何部分的任何功能、界面或圖形;或(vii)以超出本合約許可的適用範圍的任何方式使用服務。

3.6 客戶資料。 客戶資料是指客戶或其授權使用者針對服務提供或上傳的資料或資訊。客戶資料不得包含侵權、淫穢、威脅或其他非法或侵權材料,包括侵犯隱私或破壞服務的性能或其中所包含的資料的材料。在服務提供者和客戶之間,客戶擁有其客戶資料,並且(如果客戶資料包含個人資料)是此類客戶資料的資料控制者(依據適用資料保護法)。除以下情況外,服務提供者不得存取客戶資料:(i)回應服務相關問題或其他技術問題;(ii)向授權使用者提供客戶資料;(iii)履行其義務;(iv)提供服務;(v)客戶以書面形式要求;(vi)本合約(包括其附件)條款明確許可;或(vii)客戶明確同意。雙方一致同意,本合約有效期內以及此後,服務提供者和/或服務提供者的關係企業可以以匿名形式(即以不能與員工個人聯繫起來的形式)使用客戶資料,用於開發、維護和改進服務提供者公司集團的服務和產品,根據客戶需求量身訂做產品和服務,以及市場調查目的。服務提供者可根據提供服務和/或按照附件1所述遠端提供維護和/或支援的需要,存取客戶資料、其相關系統或網路和裝置。

3.7 客戶輸入。 客戶在此授予喜利得集團一項免稅的、世界範圍內的、可轉讓的、可轉授權的、不可撤銷的永久授權,授權其使用客戶與服務相關的任何輸入、增強要求、建議或其他反饋(「**客戶輸入**」),或者將客戶輸入納入服務。喜利得集團和/或服務提供者並無義務將客戶輸入納入服務。

4. 機密性。

4.1 機密性。 機密資訊是指(a)軟體的原始程式碼;(b)客戶資料;(c)雙方的商業資訊或技術資訊,包括但不限於任何與軟體計劃、設計、成本、價格和名稱以及財務、行銷計劃、商業機會、人員、研究、開發或專門技術有關的資訊。一方不得出於本合約範圍以外的任何目的披露或使用另一方的任何機密資訊,但經另一方事先書面許可或法律要求且以下第 4.2 款許可除外。雙方同意以與保護自身類似機密資訊相同的方式(但絕不低於合理的謹慎程度和合理的技術行業標準)保護另一方的機密資訊。

4.2 強制性洩漏。 如果法律強制一方披露另一方的機密資訊,則在法律許可的情況下,其應立即就此強制性披露事先通知另一方,如果另一方希望對此披露進行阻止或提出異議,則其應提供合理協助,費用由另一方承擔。

4.3 救濟。 如果一方違反本合約項下的保密條款,披露或使用(或揚言要披露或使用)另一方的任何機密資訊,則另一方有權尋求終止此類行為的禁令救濟,且其享有的任何其他救濟不受影響,雙方在此承認享有的任何其他救濟不充分。

4.4 除外。 機密資訊不包括任何以下資訊:(i)並非因違反對另一方的任何義務而為公眾所知的資訊;(ii)一方在另一方披露前並非因違反對另一方的任何義務而獲悉的資訊;(iii)一方並非因違反對另一方的任何義務而獨立開發的資訊;或(iv)並非因違反對另一方的任何義務而從第三方獲悉的資訊(但是,包含個人資料的客戶資料應按本合約(包括其附件)所要求的標準進行處理,即使這些資訊已為公眾所知、可公開獲得或服務提供者可從其他來源存取)。

5. 使用限制。

- 5.1 服務使用和功限制（「**使用限制**」）詳見「服務說明」，客戶必須嚴格遵守，在使用服務時必須加以考慮。儘管有第 8.2 款的規定，客戶放棄因客戶未按照「使用限制」使用服務所引起的任何及所有保證和責任索賠及救濟。
- 5.2 **企業客戶。**服務僅供建築和地下建築行業、能源系統收縮和建築維護領域專業企業客戶使用，而非任何其他領域的企業或私人終端消費者使用（「**使用領域**」）。儘管有第 8.2 款的規定，客戶放棄因客戶超出使用領域使用服務所引起的任何及所有保證和責任索賠及救濟。
6. **由客戶作出賠償。**
- 6.1 **客戶賠償。**對於因以下原因引起的任何第三方索賠和/或罰款，客戶均應向服務提供者作出賠償，為其進行辯護，使其免受損害：(i) 客戶違反以上第 5.1 款所述的「使用限制」使用服務；(ii) 客戶違反適用的資料保護法；或 (iii) 客戶資料以及上傳的或與服務一起使用的任何其他資訊或材料。如果客戶要求，服務提供者應合理配合抗辯此類索賠，客戶應償還服務提供者因此發生的合理自付費用。如果服務提供者決定，客戶有權全權抗辯或解決索賠，但前提是此類解決方案不得涉及服務提供者進行任何付款或者承認任何不當行為。
7. **有限保證以及出現缺陷時的救濟。**
- 7.1 **服務提供者的保證。**服務提供者保證，服務基本上按照「服務說明」提供。
- 7.2 **客戶的保證。**客戶保證按照本合約的條款和條件使用服務，並且其使用服務不構成違反任何法律或法規。
- 7.3 **保證限制。**除以上第 7.1 款明確規定外，服務提供者對服務概不作任何明示或默示的口頭或書面保證、擔保和聲明，包括但不限於非侵權、服務的適銷性、特定用途的適用性、滿足客戶要求或質量令人滿意。服務提供者不保證服務不會發生中斷，內容或所有權不存在缺陷。服務提供者不保證服務不會因透過通訊網路或設施傳輸資料而造成任何損失或損害。
- 7.4 **保證救濟。**如果服務存在任何缺陷，客戶應及時書面通知服務提供者，並對缺陷進行說明，其中「缺陷」一詞是指嚴重偏離以上第 7.1 款的保證。服務提供者將在服務提供者規定的合理時間內糾正所有合理缺陷，並且有權自行決定是否透過修復（例如因應措施）或更換解決特定缺陷。服務提供者還可透過遠端方式糾正缺陷，並為此遠端存取客戶資料、系統和/或裝置。如果服務提供者無法在合理時間內糾正缺陷，則客戶可 (i) 要求合理降低服務的訂閱費或 (ii) 如果服務提供者在合理時間內連續兩次未能糾正同一缺陷，則任何一方均可立即終止合約。在此情況下，客戶還可在第 8 條的限度內要求支付損害賠償。
8. **責任限制。**
- 8.1 **責任限制。**服務提供者對客戶在合約下的任何損失或損害應承擔的全部責任（無論是合約、侵權、疏忽或違反法定職責、虛假陳述或其他方面）應僅限於客戶在損失事件發生前六個月內向服務提供者所付的總訂閱費。服務提供者概不對於因以下原因在合約下對客戶承擔合約、侵權、疏忽或違反法定職責、虛假陳述或其他形式的賠償責任：(i) 客戶因第三方追索而引起的損失或損害；(ii) 客戶的任何直接或間接的利潤損失、商譽損失、業務損失、營業額損失或數據損失或損壞或客戶預期的節約；或 (iii) 客戶任何間接或間接損失或損害。
- 8.2 **例外情況。**上述責任限制不適用於任何強制性法定責任，特別是基於《產品責任法》的責任和基於故意造成的生命、人身或健康傷害的責任。此外，如果服務提供者已經承擔了特定擔保，則此類責任限制不適用。
- 8.3 **無益費用。**第 8.1 款和第 8.2 款同樣適用於服務提供者償還無益費用的責任。
- 8.4 **客戶避免和減少損害賠償的義務。**服務提供者將會每天對儲存客戶資料的整個系統進行備份，以便在資料丟失時能夠恢復這些系統資料。但是，如果客戶導致資料意外丟失，服務提供者不會恢復單個客戶的客戶資料。因此，客戶有義務採取適當的措施避免和減少因資料丟失所造成的損害賠償。
9. **有效期和終止。**
- 9.1 **有效期。**本合約於生效日期生效，有效期為無限期（「**有效期**」），除非《訂單》中另有規定。
- 9.2 **因便利而終止。**任何一方均可因便利而終止本合約，但必須不少於一個日曆月月底前六十（60）天傳送事先書面通知，除非《訂單》中另有規定。
- 9.3 **因故終止。**此外，任何一方均可出於正當理由終止本合約，但須遵守適用法律要求。
- 9.4 **合約終止的後果。**服務提供者終止本合約後，客戶應立即停止存取和使用服務（下文另有規定除外）。本合約終止並不因此解除客戶支付終止生效日期之前任何已經產生的或應付給服務提供者的訂閱費（但客戶依法有權拒絕支付其善意提出爭議的款項）。
- 9.5 **歸還客戶資料。**本合約有效期內以及此後六十（60）天（「**擷取期**」）內，客戶可以擷取客戶資料，除非「服務說明」中另有規定。擷取期滿後，服務提供者將會刪除客戶資料，或者至少封鎖客戶資料，但服務提供者有權按照第 3.6 款的規定以匿名形式使用客戶資料。
10. **存續條款。**本合約終止並不影響任何一方在本合約項下產生的任何權利、救濟、義務或債務或者因此終止而產生的任何權利或救濟。本合約終止亦不影響本合約終止後明確或基於業務性質而繼續有效的條款的效力。
- 10.1 **合約的變更。**服務提供者保留變更（「**變更**」）本合約和/或訂閱費的權利。除非「服務說明」中另有規定，服務提供者將會至少提前四（4）周將變更通知（「**變更通知**」）客戶。客戶有權在變更生效（「**變更生效日期**」）前兩（2）周對變更提出異議。如果客戶未及時提出異議，則應視為客戶同意變更，並且變更應於變更生效日期生效。如果客戶及時提出異議，則服務提供者可以選擇按照本合約的條款繼續履行與客戶之間的合約，而不作變更，或者於變更生效日期終止合約。服務提供者將會向客戶明確告知服務提供者的終止權、客戶提出異議的通知期、變更生效日期以及未對變更通知提出異議的後果。
- 10.2 **訂閱費的變更。**「**訂單**」中約定的訂閱費於本合約生效日起至該年年底內有效，服務供應商不得於該期間內調漲費用。前述期間屆滿後，服務供應商無須依照第 10.1 條之程序，而得自行調漲費用，顧客無異議權，但每年調幅不得超過 3%。
11. **免費服務條款。**
- 11.1 **免費服務。**服務提供者可能會免費提供「服務說明」中規定的某些服務（「**免費服務**」）。
- 11.2 **特定條款。**對於免費服務，以下特定條款適用。以下特定條款與本合約其他條款之間如有任何矛盾之處，以前者為準：
- a) **不作保證。**與以上第 7.1 款不同，除欺詐性隱瞞的缺陷外，服務提供者對服務概不作任何及所有明示或默示的口頭或書面聲明、保證和擔保，包括但不限於非侵權、服務的適銷性、特定用途的適用性、滿足客戶要求或質量令人滿意。服務提供者不保證服務的可用性，不會發生中斷，內容或所有權不存在缺陷。服務提供者不保證服務不會因透過通訊網路或設施傳輸資料而造成任何損失或損害。
- b) **責任限制。**除第 8.2 款另有規定外，且不同於第 8.1 款和第 8.3 款，服務提供者對輕微過失所導致的損害賠償，包括無益費用，不論其法律依據如何，概不承擔任何責任。
- c) **服務等級協定。**附件 1 中的《服務等級協定》不適用於免費服務。
12. **資料保護。**
- 12.1 **資料保護。**就出於本合約處理客戶資料而言，服務提供者和客戶在此同意達成附件 2（《資料處理合約》）中的資料處理合約。
13. **非喜利得服務**
- 13.1 **購買非喜利得產品和服務。**服務提供者或第三方可能會提供第三方產品或服務，例如連接器、附加元件、實作以及其他諮詢服務（「**非喜利得服務**」）。客戶購買此類產品或服務以及客戶與任何此類非喜利得服務提供者（「**非喜利得提供者**」）之間交換資料，僅發生在客戶與相關非喜利得提供者之間。除非《訂單》中另有明確規定，服務提供者對非喜利得服務不作任何保證和不提供任何支援，無論其是否被服務提供者指定為「已認證」。
- 13.2 **非喜利得服務和客戶資料。**如果客戶選擇與服務一起使用非喜利得服務，則客戶授權服務提供者允許非喜利得服務及其提供者根據非喜利得服務與服務交互操作的需要存取客戶資料。客戶與非喜利得提供者之間關於使用此類非喜利得服務應遵守單獨的條款。客戶有責任評估相關非喜利得提供者的此類條款是否能夠確保客戶資料得到適當的保護和存取，並對非喜利得提供者披露、修改或刪除客戶資料或者因非喜利得提供者存取客戶資料導致違反資料保護法律和法規負責。非喜利得提供者不得視為服務提供者的轉包商或轉包處理者（定義詳見《資料處理合約》），亦不得視為其任何關係企業。服務提供者及其關係企業對客戶資料的披露、修改、損壞、丟失或刪除以及非喜利得服務或其提供者存取導致違反適用的資料保護法律和法規概不負責。
- 13.3 **與非喜利得服務整合。**服務可能包含旨在與非喜利得服務進行交互操作的功能。要使用這些功能，客戶可能需要向提供者獲取對此類非喜利得服務的存取權限，並且可能需要授予服務提供者對客戶的此類非喜利得服務帳戶的存取權限。服務提供者不能保證此類服務功能持續可用。例如（但不限於），如果非喜利得服務提供者以服

務提供者能夠接受的方式停止提供與相關服務功能進行交互操作的非盈利服務，則服務提供者可能會停止提供此類服務功能，客戶無權因此獲得任何退款、抵免或其他補償。

14. 專業服務。

14.1 專業服務。 客戶可以購買服務提供者提供的專業服務。專業服務的範圍，包括專業服務費，將由服務提供者和客戶透過《訂單》或單獨的工單（「工單」）進行約定，其中載明的時間安排和專業服務費僅作為估計。

14.2 特定條款。 對於專業服務，以下特定條款適用。以下特定條款與本合約其他條款之間如有任何矛盾之處，以前者為準：

- a) **工單。** 服務提供者和客戶可以書面形式達成工單，也可由服務提供者透過電子郵件向客戶發送工單初稿，客戶接受此初稿的方式達成。服務提供者將會自行或者透過其轉包商提供專業服務。本合約的每份工單均構成一份單獨的合約，每份工單均受本合約的條款約束。
- b) **專業服務的認定。** 除非雙方另有書面約定（在法律允許的情況下），或者對合約的認定沒有任何疑問，專業服務應視為服務而非勞動合約。如果某些專業服務約定為或者被視為勞動合約，則有六（6）個月的保證期。在此保證期內，服務提供者可以免費重新提供不合格的專業服務，也可以免除或退還（視情況而定）針對不合格的專業服務應支付或已支付的任何專業服務費。
- c) **客戶的義務。** 客戶應合理配合提供專業服務。客戶的配合和支援包括但不限於：(i) 合理及時地回應服務提供者的要求和通訊；(ii) 在合理時間內向服務提供者傳輸和發佈準確的文檔和資訊；(iii) 及時檢查服務提供者提供的專業服務；(iv) 在服務提供者詳細說明所需的硬體和軟體環境的情況下，提供服務提供者提供專業服務所需的所有相關方的許可和授權（例如所需的第三方軟體授權）。如果服務提供者提供合約服務需要技術基礎結構或存取客戶系統，則服務提供者和客戶將會在相關工單中約定相關細節。客戶將會根據提供合約服務的需要，授予服務提供者人員對客戶場所和技術基礎結構的存取權限，並免費提供額外的辦公場所和設備。如果客戶未履行本款所述的配合義務，則服務提供者對由此造成的任何後果（包括任何延誤）概不負責。
- d) **有效期和終止。** 任何專業服務訂單均在《訂單》或相關工單中規定的期限內有效。如果未對有效期作出規定，則有效期至相關專業服務完成。

15. 一般條款。

15.1 雙方之間的關係。 雙方為獨立締約方。本合約並未亦無意於在雙方之間創設合夥關係、特許經營關係、合資企業關係、代理關係、信託關係或僱傭關係。

15.2 定義。 術語含義詳見括號內（「…」）。

15.3 通知。 除非本合約另有規定，本合約項下的所有通知均必須至少採用文本形式（例如電子郵件）傳送。服務提供者將會透過電子郵件向客戶在註冊服務提供者的服務帳戶時指定的地址和聯絡人發送此類通知。此外，服務提供者也可直接在服務內或透過在服務提供者的網頁上提供資訊來通知客戶。任何一方提供給另一方的聯絡資料如有任何變更，應立即通知另一方。如果客戶未定期更新其聯絡方式，則客戶可能無法收到關於服務的更新、升級或重要資訊。

15.4 可分割性。 如果本合約的任何條款在任何司法管轄區無效、非法或不可執行，則本合約的任何其他條款不受影響，且不會導致該項條款在任何其他司法管轄區無效或不可執行。如果任何條款或其他條款被認為無效、非法或不可執行，則雙方應善意協商對本合約進行修改，盡可能以雙方都能夠接受的方式影響雙方的最初意圖，以便本合約項下的交易能夠盡可能按照最初的設想完成。如果本合約存在空白，則適用法律規定應視為同意填補這些空白，如同締約方在知悉這些空白的情况下將會根據本合約的經濟目標及其目的同意這些空白一樣。

15.5 棄權和累積救濟。 任何一方未行使或延遲行使本合約項下的任何權利，均不構成對該項權利的棄權。除本合約中明確規定外，本合約中載明的救濟是對一方所享有的任何其他救濟的補充，並不排除一方所享有的任何其他救濟。

15.6 轉包商。 服務提供者可委託轉包商提供服務。如果提供轉包服務需要對個人資料進行處理，則應遵守《資料處理合約》中規定的要求和義務。

15.7 轉讓。 任何一方未經另一方事先書面同意（不得無理拒絕同意），均不得轉讓其在本合約項下的任何權利或義務，無論是依法還是以其他方式。儘管有上述規定，服務提供者任何時候均有權將本合約項下產生的任何應收帳款以及與本合約有關的所有擔保權和附屬權利轉讓給任何第三方而無需客戶同意。除不存在爭議的或依法確定的權利主張外，客戶無權抵銷服務提供者的權利主張或者受讓服務提供者在本合約項下的權利和/或義務的第三方的權利主張。

15.8 管轄法律和司法管轄地。 本合約受中華民國（台灣）法律專屬管轄。與本合約有關的爭議的專屬司法管轄地為服務提供者註冊地點的主管法院。但是，服務提供者有權在對客戶營業地點享有管轄權的法院提起訴訟。雙方在此承認這些法院的管轄權，並且放棄對司法管轄地提出任何異議。

15.9 其他條款。 相應的《訂單》（包括其提及的「服務說明」）、本合約及其附件，構成雙方之間關於本合約標的的完整合約。除本合約中的明確規定外，不存在任何其他合約、聲明、保證、承諾或契約。本合約取代所有先前有關其標的的書面或口頭合約、提案或聲明。如果本合約與本合約所附的或者本合約中提及的一個或多個文件之間存在任何矛盾之處，則應在合理可行的範圍內對文件進行一致的理解，但如有任何不一致之處，則文件的優先順序如下：(1) 《訂單》、(2) 「服務說明」、(3) 本合約、(4) 其附件。無論這些文件中是否有任何相反的規定，客戶採購訂單或客戶任何其他訂單文件中的任何條款或條件均不得納入或構成本合約的任何組成部分，並且所有此類條款或條件均為無效。

15.10 形式要求。 除本合約訂立後的口頭安排外，對本合約任何條款的修改、變更或棄權，除非針對其主張修改、變更或棄權的一方以文本形式（例如電子郵件、通知等）或書面形式同意，否則均為無效。傳真、電子郵件或任何其他類似形式的電子交換或簽署均應視為符合此項形式要求。此外，雙方承認並一致同意，本合約可採用任何簡單或高級的電子簽名（例如 DocuSign 等）進行簽署、交換、儲存和處理，且此類電子簽名符合書面形式要求。雙方一致同意，不會僅僅以《訂單》和/或《合約》僅以電子形式簽署為由而對其真實性或正確性提出質疑。

15.11 不可抗力。 如果任何一方因不在其合理控制範圍內的原因，包括天災、火災、洪水、流行病、地震、罷工、戰爭行為、恐怖主義或內亂（「不可抗力」），導致延遲履行或未能履行其在本合約項下的任何義務（付款義務除外），則該方對此概不承擔任何責任。任何一方如果受到或者將會受到不可抗力事件的影響，應盡可能及時書面通知另一方。如果不可抗力事件持續 60 天，則任何一方均有權終止本合約。

《軟體和服務訂閱合約》附件 1 (服務等級協定)

1. 服務可用性

1.1. 目標每月可用性 SLA

服務提供者將會盡商業合理努力使服務一周七 (7) 天、一天二十四 (24) 小時 (24/7) 可用, 目標每月端到端正常運行時間達到百分之九十五 (95%), 這意味著目標是使服務 (Web 應用程式或智慧型手機應用程式) 在整個日曆月內有 95% 的時間是可用的 (「**目標每月可用性 SLA**」)。客戶承認, 目標每月可用性 SLA 只是目標, 不能保證。

所述的目標每月可用性 SLA 不包括: (i) 計劃內服務停機 (詳見下文第 1.2 款) 和 (ii) 因不在服務提供者合理控制範圍內的情況所導致的任何不可用, 包括但不限於不可抗力、天災、流行病、政府行為、洪水、火災、地震、內亂、恐怖行為、罷工或其他勞資問題 (涉及服務提供者員工的除外)、阻斷服務攻擊以及涉及不在服務提供者掌握或合理控制範圍內的硬體、軟體或電源系統的電腦、電信、互聯網服務提供者或託管設施故障或延遲。

1.2. 計劃內服務停機。

出於支援或維護服務 (包括但不限於推出更新) 這一目的, 服務可能會出現計劃內服務停機。服務提供者在合理可行的範圍內, 應將計劃內服務停機安排在正常工作時間之外。服務提供者應盡善意努力, 透過適當的方式 (例如電子郵件或電話), 盡早 (至少提前二十四 (24) 小時) 就計劃內服務停機通知客戶。

1.3. 計劃外服務停機。

如果發生在或者不在服務提供者控制範圍內的計劃外服務停機, 服務提供者應盡善意努力就此通知客戶。此外, 服務提供者還應盡善意努力提供關於服務恢復進度的合理更新, 並在服務再次可用時通知客戶。

2. 支援

2.1. 支援請求的嚴重性等級

可以針對服務缺陷 (1-4 級嚴重性, 詳見下文) 和關於服務的一般問題 (4 級嚴重性, 詳見下文) 提出支援請求。支援請求的嚴重性根據以下定義 (「**嚴重性等級**」) 確定:

1 級嚴重性。客戶對服務的生產使用停止或者受到嚴重影響, 導致客戶不能合理繼續開展工作。客戶完全喪失服務。服務運行對業務具有任務關鍵性, 並且情況緊急。1 級嚴重性支援請求具有以下一個或多個特性:

- 所有或大部分資料損壞, 導致客戶無法使用軟體 (Web 應用程式和智慧型手機應用程式)。
- 所有功能或大部分功能不可用; 沒有備份系統
- 軟體 (Web 應用程式和智慧型手機應用程式) 無限期掛起, 導致資源或回應出現無法接受的或無限期的延遲
- 軟體 (Web 應用程式和智慧型手機應用程式) 不可用, 公告的計劃內服務停機和/或傳達的計劃外服務停機除外

2 級嚴重性。客戶嚴重喪失服務。服務的重要功能不可用, 沒有能夠接受的因應措施; 但是, 能夠繼續以受限的方式繼續運行。2 級嚴重性支援請求具有以下一個或多個特性:

- 重要功能不可用; 有備份系統
- 軟體 (Web 應用程式和智慧型手機應用程式) 出現嚴重的性能延遲、逾時

3 級重要性。客戶輕微喪失服務。產生的影響是帶來了不便, 可能需要因應措施來恢復功能。

4 級重要性。並非解決服務缺陷但與服務的一般資訊相關的請求。

2.2. 支援請求的服務等級。

服務提供者將會按照第 2.4 款所述回應支援請求, 並盡商業合理努力在下表所述的時間內給予回應。回應時間是指從服務提供者透過第 2.3 款所述的支援管道收到支援請求到收到服務提供者透過要求提供更多資訊或提供關於解決支援請求的動作的資訊解決問題的回應的時間。回應時間僅在服務時間內適用, 不包括服務提供者居住地的法定節假日

嚴重性等級	目標回應時間
1 級嚴重性	四 (4) 個小時
2 級嚴重性	一 (1) 天
3 級嚴重性	兩 (2) 天
4 級嚴重性	四 (4) 天

2.3. 支援管道。

服務提供者將會在規定的服務時間內透過服務提供者客戶服務提供電話和電子郵件支援 (「**支援管道**」)。為了確保 1-3 級嚴重性請求能夠得到服務提供者的關注, 此類支援請求必須透過客戶支援號碼透過電話提出。4 級嚴重性支援請求也可以透過電子郵件提出。聯絡方式和服務時間在以下 [連結](#) 下公佈。

2.4. 支援過程說明。

服務提供者將會按適當的嚴重性等級記錄支援請求, 並通知客戶已透過適當的方式記錄支援請求。如果需要客戶提供更多資訊, 服務提供者將會聯絡客戶, 要求提供所需資訊。對於特定於客戶的支援請求或關鍵問題, 服務提供者將會在找到因應措施、其他臨時解決方案或最終解決方案後盡最大努力及時通知客戶。對於一般應用程式缺陷和改進, 客戶可以在一般發佈文檔中找到相關資訊, 而不會收到通知。支援過程中可能會調整支援請求的嚴重性等級。

2.5. 存取客戶資料和使用遠端協助工具。

為了能夠提供支援服務, 服務提供者可能需要根據《合約》和適用的資料保護法律和法規使用遠端協助工具或存取客戶資料。一旦客戶允許服務提供者使用遠端協助工具, 即表明客戶同意授予服務提供者對客戶資料的遠端存取權限和對相關電腦和/或裝置的臨時存取權限和控制權。在授予服務提供者遠端存取權限之前, 客戶應採取適當的措施, 例如對相關裝置上的資料進行備份, 並確保客戶與支援請求無關的任何機密資訊均無法透過遠端工作階段獲得或進行交換。未經客戶同意, 服務提供者不得以任何形式儲存或處理與所提供的服務無關的資料。

2.6. 升級過程。

如果客戶善意認為其支援請求並未得到優質或及時的協助, 或者客戶急需將與支援相關的重要業務問題傳達給服務提供者的管理層, 則客戶可將支援請求升級, 聯絡服務提供者, 並要求合作制定行動計劃。

3. 客戶的義務

3.1. 聯絡人可用。

客戶必須確保在解決支援請求時有聯絡人可供合理使用。

3.2. 程序更新。

客戶需要確保將以下變更/更新傳達給服務提供者:

- 自提出支援請求以來發生/可獲得的影響支援請求的任何變更/或額外資訊。
- 客戶現場可能影響支援請求的解決的任何系統環境變更。
- 當支援請求不再有效時 (例如已經解決)。

3.3. 系統要求和最新版本。

為了能夠獲得服務支援，客戶有義務確保符合「服務說明」中規定的最低系統要求。

3.4. 傳達給使用者社區。

服務提供者將會透過服務中的公告或服務專用的資訊網頁將任何系統相關事件通知客戶（例如傳達計劃內服務停機等）。客戶有義務將此事告知相關客戶的終端使用者。

3.5. 不予配合。

如果客戶未履行上述義務，則服務提供者對由此造成的任何後果（包括但不限於延遲解決支援請求和/或無法滿足本合約中所述的任何服務等級）。

3.6. 服務等級協定不適用的範圍。

除非「服務說明」中另有規定，《服務等級協定》不適用於(i)免費提供的服務；(ii)針對行動應用程式提供的服務；(iii)附加服務；(iv)非喜利得服務（「**除外服務**」）。服務提供者不保證除外服務的可用性，不針對除外服務提供任何支援或糾正服務。

《軟體和服務訂閱合約》

附件 2 (資料處理合約)

- (i) 本《資料處理合約》由以下雙方簽訂：
- (ii) 客戶，作為控制者（「**控制者**」）；以及
- (iii) 服務提供者，作為處理者（「**處理者**」），
- (iv) 各自稱為「**一方**」，合稱為「**雙方**」。

本《資料處理合約》中使用的術語含義詳見《合約》以及本《資料處理合約》中的其他條款。

序言

鑒於 根據處理者與控制者之間訂立的《軟體和服務訂閱合約》（「**合約**」），處理者同意提供《合約》以及本《資料處理合約》的「服務說明」中載明的服務（「**服務**」）；

鑒於 在提供服務的過程中，處理者可能會不時收到或者能夠存取依據適用的資料保護法律和法規屬於個人資料的資訊；

鑒於 控制者聘請處理者作為委託處理者按照《通用資料保護條例》第28條的規定代表控制者行事；

茲為了能夠合法地開展雙方之間的關係，雙方達成本《資料處理合約》：

1. 術語

《通用資料保護條例》中使用的術語和定義在本《資料處理合約》中適用。除此之外，

「**成員國**」 是指屬於歐盟或歐洲經濟區的國家；

「**轉包處理者**」 是指處理者聘請作為代表控制者提供服務或部分服務的轉包商的歐盟/歐洲經濟區境內或境外的任何進一步的處理者。轉包處理者僅可出於代表控制者提供轉包服務這一目的存取控制者的個人資料。

「**安全性缺口**」 是指導致傳輸、儲存或以其他方式處理的個人資料意外或非法銷毀、丟失、篡改、未經授權披露或存取的影響本《資料處理合約》所涉及的控制者的個人資料的安全性缺口。

其他定義詳見本《資料處理合約》。

2. 處理的詳細資料

(a) 處理者作為委託資料處理者為控制者提供的處理操作的詳細資料（例如處理的主題、處理的性質和目的、個人資料的類型以及資料主體的類別）詳見「服務說明」。

3. 控制者的義務和責任

- (a) 控制者有責任確保《合約》和本《資料處理合約》中規定的個人資料的處理活動合法、公正，並且對於資料主體是透明的，詳見「服務說明」。上傳和/或提供給處理者的實際個人資料僅由客戶操縱和監控，且客戶全權負責根據適用資料保護法取得進行此類處理所需的所有同意和許可。如果客戶違反本《資料處理合約》，則客戶應就針對處理者提出的任何及所有索賠向處理者作出賠償，使處理者免受損害。
- (b) 無論本合約是否有任何相反的規定，控制者是處理者的唯一聯絡人，全權負責協調、審核其他控制者的指示或請求並將其提交給處理者。如果處理者已向控制者提供此類資訊或通知，則應解除處理者通知控制者的義務。處理者有權拒絕接受其他控制者直接提供的任何指示。處理者將作為控制者的唯一聯絡窗口，全權負責協調、審核控制者的指示或請求並將其提交給處理者的轉包處理者。

4. 指示

- (a) 處理者有義務僅代表控制者，根據本《資料處理合約》和《合約》處理個人資料。
- (b) 控制者的指示詳見本《資料處理合約》和《合約》。

5. 處理者的義務

- (a) 處理者應盡商業合理努力確保處理者授權代表控制者處理個人資料的人員，特別是處理者的員工以及任何轉包處理者的員工，均已保證保密或遵守相關法定保密義務，並且該等享有對個人資料的存取權限的人員按照本《資料處理合約》處理該等個人資料。
- (b) 處理者應盡商業合理努力採取並維護本《資料處理合約》附件1中規定的技術和組織措施。處理者可不時更改技術和組織措施，但更改後的技術和組織措施的保護性整體上不得低於附件2中載明的技術和組織措施。對技術和組織措施的更改應通知控制者。
- (c) 處理者應盡商業合理努力向控制者提供能夠證明處理者履行了《通用資料保護條例》第28條和本《資料處理合約》中規定義務所需的任何資訊。
- (d) 經控制者要求，處理者應盡商業合理努力提供獨立的第三方稽核報告，且此類稽核報告每個日曆年只能要求提供一次，費用由控制者承擔。
- (e) 發生下列情形之一的，處理者有義務在四十八（48）小時內通知控制者：
 - 執法機構依法要求披露個人資料，除非另有禁止，例如刑法禁令要求對執法調查保密；
 - 收到資料主體的任何投訴和要求（例如涉及存取、更正、刪除、限制處理、資料可攜權、反對處理資料、自動化決策）且未作回應，除非處理者已得到控制者的授權；或(ii) 處理者獲悉安全性缺口。
- (f) 處理者應盡商業合理努力協助控制者按照《通用資料保護條例》第35條的規定開展資料保護影響評估以及針對本《資料處理合約》項下處理者為控制者提供的服務按照《通用資料保護條例》第36條的規定進行事先協商，向控制者提供必要且可以獲得的資訊，其中本《資料處理合約》下發生的任何特殊費用均由客戶承擔。
- (g) 提供服務結束後，處理者應盡商業合理努力不再對個人資料進行處理，並刪除任何現有副本，除非歐盟或成員國法律要求處理者保留該等個人資料。

6. 資料主體權利

- (a) 控制者主要負責處理和回應資料主體的請求。
- (b) 處理者應盡商業合理努力協助控制者採取任何適當且可能的技術和組織措施，回應行使《通用資料保護條例》第三章中規定的資料主體權利的要求。控制者在此確認，附件2中所述的技術和組織措施是充分的。
- (c) 控制者有義務決定資料主體是否有權行使第6條中所述的資料主體權利，並向處理者說明在多大程度上需要第6條(b)項中規定的協助。

7. 轉包處理

- (a) 處理者可以按照本《資料處理合約》中的要求將其在本《資料處理合約》項下的義務轉包給處理者的關係企業和/或第三方（「轉包處理者」）。《合約》生效日期處理者聘請的轉包處理者名單詳見「服務說明」，客戶在此同意聘請該等轉包處理者。
- (b) 有效期內，處理者授權任何新的轉包處理者（「轉包處理者更換生效日期」）前，均會提前至少四（4）周向客戶傳送通知（「轉包處理者更換通知」）。如果客戶不同意聘請該新的轉包處理者，則客戶經提前兩（2）周傳送書面通知，可終止《合約》，包括說明不同意該轉包處理者的合理理由。如果客戶未按照上述規定對轉包處理者更換通知提出異議，則應視為客戶接受新的轉包處理者。處理者應對任何轉包處理者履行本《資料處理合約》中的義務負責。
- (c) 如果轉包處理者位於歐盟/歐洲經濟區境外的國家/地區，而該國家/地區並未被認為提供了足夠的資料保護，則處理者將會 (i) 簽訂基於《歐盟示範條款》（處理者到處理者）的資料處理合約； (ii) 經控制者要求，向控制者提供有關轉包處理者《隱私盾計劃》認證的資訊，並再次確認轉包處理者的《隱私盾計劃》認證仍然有效；或 (iii) 經控制者要求，向控制者提供有關用於向轉包處理者合法披露控制者的個人資料且符合《通用資料保護條例》第46條的國際資料傳輸機制的其他資訊和相關文檔。

10. 有效期和終止

本《資料處理合約》的有效期與《合約》的有效期相同。除本《資料處理合約》中另有規定外，終止權利和要求與《合約》的規定相同。

11. 其他條款

- (a) 雙方必須履行《通用資料保護條例》以及任何其他適用資料保護法律項下適用於控制者作為資料控制者或處理者作為資料處理者的義務。
- (b) 為了遵守適用於控制者的法律關於處理者的委託和表現的強制性條款，控制者可能需要對本《資料處理合約》及其附件的條款進行任何必要的變更（包括修訂）。如果控制者和處理者無法在處理者收到強制性變更的書面通知後三十（30）天內就滿足強制性法律要求所需的變更達成一致意見，則任何一方均有權提前三十（30）天傳送書面通知，終止本《資料處理合約》。
- 本《資料處理合約》與雙方之間的任何其他合約之間如有任何不一致之處，則在雙方的資料保護義務方面以本《資料處理合約》條款為準。

**《資料處理合約》附件1
(技術和組織措施)**

關於處理者採取的經控制者核實並確認的技術和組織措施的說明：

處理區域的存取控制

- 資料匯入者採取適當的措施，防止未經授權的人員實際存取處理或使用個人資料的資料處理設備，特別是：
 - 對現場存取進行跟蹤和記錄。
 - 對現場存取進行監督，並由相關安全系統和/或安全組織提供保護。
 - 為訪客提供全程陪同。

資料處理系統的存取控制

- 資料匯入者採取適當的措施，防止未經授權的人員使用或邏輯存取用於處理個人資料的資料處理系統，特別是：
 - 採用使用者識別和使用者驗證方法授予對處理系統的控制存取權限。
 - 按照「必要」原則定義存取控制和授權。
 - 對資料匯入者用於支援軟體服務的內部端點進行保護，防止未經授權存取系統和避免惡意軟體的滲透。這涉及防火牆、防毒偵測、惡意程式碼偵測、入侵偵測和預防等技術。這些技術將根據這些領域的整體發展情況調整到新的水平。

資料處理系統特定用途區域的存取控制

- 資料匯入者在應用程式內採取適當的措施，以便有權使用資料處理系統的人員只能在其存取權限（授權）所涉及的範圍內存取資料，且個人資料未經適當授權不得讀取、複製、修改或刪除，特別是：
 - 針對資料匯入者人員制定關於存取個人資料的政策並提供相關訓練。
 - 資料匯入者將相關安全程序告知其人員，包括違反安全規則和程序可能產生的後果。
 - 提供訓練時資料匯入者將僅使用匿名資料。
 - 只能透過受控地點或受控網路存取資料。
 - 用於存取資料的終端裝置使用最新的用戶端保護機制進行保護。

傳輸控制

- 資料匯入者採取適當的措施，確保個人資料在電子傳輸或在儲存媒體儲存期間未經授權不能讀取、複製、修改或刪除，並且能夠確立並核實透過資料傳輸傳輸個人資料的目標實體（資料傳輸控制），特別是：
 - 控制資料導出者與提供軟體服務的資料匯入者之間的資料傳輸：
 - 在將資料從資料導出者傳輸至軟體服務時，資料匯入者的軟體服務使用加密來確保機密性和完整性/真實性。
 - 控制資料匯入者與轉包處理者之間的資料傳輸：
 - 除了合約約定外，僅允許授權支援工作人員針對支援活動進行資料擷取。
 - 透過既定程序規範資料匯入者支援工作人員進行資料傳輸的授權程序。
 - 如果必須將資料複製到特定媒體以便傳輸給第三方，則將根據資料的敏感性來對待這些媒體。
 - 建立安全傳輸個人資料的書面程序。

出於不同目的的輸入控制、處理控制和分離

- 資料匯入者採取適當的措施，確保嚴格按照資料導出者的指示安全地處理個人資料，特別是：
 - 針對相關使用者透過應用程式安全性對資料的存取權限進行分離。
 - 應用程式支援使用者識別和驗證。
 - 應用程式角色和相關存取權限基於應用程式內執行的功能。

在合理可行的情況下，資料匯入者可實作軟體控制，對資料輸入進行驗證和/或對資料的使用或修改進行跟蹤。

**附件 2 軟體及服務訂閱協議（以下稱「主協議」）之
資料處理協議 或「本資料處理協議」**

本資料處理協議中的用語，按主協議及本協議進一步定義。

本資料處理協議由下列雙方簽署：

- (i) 客戶，作為控制方（以下稱「**控制方**」）；及
- (ii) 服務供應商，作為處理方（以下稱「**處理方**」）；
- (iii) 各稱為「**一方**」，合稱為「**雙方**」。

本資料處理協議旨在遵守相關資料保護法律的規定。這表示歐盟個人資料保護規範（GDPR）的規定與義務，在非 GDPR 的相關當地資料保護法律中亦應準用考量。當地法律若無等同義務，則視為契約義務，目的在適用與 GDPR 等同標準的保護，以 GDPR 條款作為釐清意願的原則。

1. 本資料處理協議的標的

在提供主協議下的服務時，服務供應商處理個人資料，就相關資料保護法律的目的而言，由客戶作為控制方（以下稱「**客戶個人資料**」）。關於服務供應商處理客戶個人資料的活動，以本資料處理協議規定雙方資料保護的權利及義務。

2. 處理範圍

- 2.1 服務供應商應代表客戶，並依照客戶的指示處理客戶個人資料，比照 GDPR 第 28 條定義。雙方同意，客戶屬 GDPR 第 4 條第 7 項所定義之控制方，服務供應商屬 GDPR 第 4 條第 8 項所規定之處理方。
- 2.2 服務供應商處理客戶個人資料所發生的方法、範圍及目的，在服務說明書[連結]中規定（以下稱「**服務說明書**」）。處理涉及個人資料類型，資料當事人分類，且涉及服務說明書中規定的處理流程，在雙方簽署主協議當時所適用，亦可能在本資料處理協議的附件中規定。若有任何歧異，以網上服務說明書所規定的處理工作為主。
- 2.3 處理期間比照主協議的期間，或在服務說明書中另有規定。
- 2.4 服務供應商保留權利，可將客戶個人資料匿名化或整合，以便無法再辨識個人資料當事人，以此形式用於主協議所規定的目的。雙方同意，匿名化且符合上述規定整合後的客戶個人資料，不再視為本資料處理協議目的之客戶個人資料。
- 2.5 服務供應商對客戶個人資料的處理，原則上應在服務供應商的國家內進行，或在歐盟境內進行，或在歐盟經濟地區（EEA）的其他締約方或等同國家內進行。但服務供應商可事先告知客戶資料處理地點，若符合 GDPR 第五章規定，即可依照本資料處理協議規定在 EEA 以外地區處理客戶個人資料。客戶個人資料若由次處理方處理，且其處理不適用 GDPR 時，則適用本資料處理協議第 7.4 條規定。

3. 客戶指示

- 3.1 服務供應商處理客戶個人資料應遵守客戶的書面指示，如 GDPR 第 28 條所定義，但服務供應商依照相關法律規定應另為行事者不在此限。在後者情況下，服務供應商在處理之前應告知客戶法律要求，但法律有重大公益理由禁止告知時不在此限。
- 3.2 客戶的指示原則上在本資料處理協議已有最終規定。倘本資料處理協議規定的個別指示，或有額外要求的個別指示，應事先諮詢服務供應商，評估可行性及預測成本。服務供應商因倘離本資料處理協議規定的個別指示，或有額外要求的個別指示產生的任何額外成本，由客戶承擔。
- 3.3 即使本資料處理協議有任何相反規定，客戶應作為服務供應商的單一聯繫窗口，自行負責內部協調、審閱及提交其他控制方（隸屬客戶集團公司）對服務供應商的指示或要求。服務供應商對某個控制方進行告知或通知的義務，在向客戶告知或通知時即屬完成義務。類似地，服務供應商有權拒絕直接由客戶以外其他控制方給予的任何指示。服務供應商將作為客戶的單一聯繫窗口，自行負責內部協調、審閱及提交客戶對服務供應商之次處理方的指示或要求。
- 3.4 若服務供應商認為客戶指示違反本資料處理協議或相關資料保護法律，服務供應商在告知客戶後，有權但無義務暫停執行指示，至客戶確認指示為止。雙方同意，客戶個人資料處理合法性（如 GDPR 第 6 條所定義）唯一的責任由客戶承擔。

4. 客戶的法律責任

- 4.1 客戶應自行負責客戶個人資料可處理，且在雙方關係中負責保護資料當事人的權利（如 GDPR 第 12 條至 22 條規定）。
- 4.2 客戶應及時提供客戶個人資料給服務供應商，以便提供服務，且對客戶個人資料的品質負責。在檢閱服務供應商的結果時，若發現關於資料保護法律或客戶指示有錯誤或異常，客戶應立刻且完整告知服務供應商。
- 4.3 GDPR 第 30 條第 2 項所規定的資訊若服務供應商欠缺，客戶經要求應提供給服務供應商。
- 4.4 服務供應商因強制法律或要求，必須向政府機關或人士提供客戶個人資料處理的資訊，或與此類機關以任何其他方式合作時，客戶應先協助服務供應商，提供資訊並配合其他合作義務，服務供應商此類工作的合理支出由客戶承擔。

5. 保密義務

服務供應商應要求處理客戶個人資料的所有人員均保密。

6. 處理安全

- 6.1 在 GDPR 第 32 條定義內，服務供應商應實施需要、適當的技術及組織措施，考慮最新技術、實施成本、客戶個人資料處理的性質、範圍、情況與目的，以及對資料當事人權利與自由不同的可能性及風險程度，以確保對客戶個人資料提供適合風險的保護程度。
- 6.2 目前的技術與組織措施如服務說明書所列，其為雙方簽署本協議當時適用的措施，亦可能在本資料處理協議附件中記載。在技術與組織安全措施上若有任何衝突，以網上服務說明書之規定為主。
- 6.3 服務供應商有權在本資料處理協議期間內修改技術及組織措施，但應持續遵守法定要求。

7. 委託處理方

- 7.1 客戶授予服務供應商一般授權，關於客戶個人資料的處理可委託次處理方。主協議簽署當時所委託的次處理方列於服務說明書中，在雙方簽署主協議時適用者，亦可能在本資料處理協議附件中記載。次處理方名單上若有任何衝突，以網上服務說明書的規定為主。
- 7.2 服務供應商關於次處理方的委託或替換有任何計畫，應透過電子郵件、服務內通知，或透過服務供應商所提供的訂閱服務，告知客戶。客戶有權反對委託某次處理方。客戶提出反對時，應提供反對的合理由。若客戶在服務供應商通知後十四（14）個曆日內不提出反對，將喪失對相關委託提出反對的權利。若客戶反對，服務供應商有權依照主協議規定，提前五（5）个工作日通知，終止主協議及本資料處理協議。
- 7.3 服務供應商與次處理方之間的協議中，必須要求次處理方承擔與服務供應商在本資料處理協議下相同或類似的義務。雙方同意，只要契約規定的保護程度相當於本資料處理協議，且次處理方有 GDPR 第 28 條第 3 項規定的義務，即屬符合本項要求。雙方同時也同意，關於提供平台、架構或軟體作為服務的雲服務供應商，只要標準資料處理協議中規定，將遵守 GDPR 第 28 條的規定，即屬符合本項要求。
- 7.4 在符合本資料處理協議第 2.4 條規定之前提下，若次處理方所處理的客戶個人資料非 GDPR 的標的，本資料處理協議此第 7 條規定仍適用於此類次處理方的委託。在此情況下，在不符合本資料處理協議第 2.4 條規定的範圍內，服務供應商有權且有義務與次處理方簽署契約，關於個人資料移轉至第三方國家，納入歐洲議會及理事會(EU) 2016/679 條規則，按 2021 年 6 月 4 日歐盟委員會執行決策(EU) 2021/914 的標準契約條款，加入第三單元 (Module 3 處理方對處理方的移轉)。為在相關第三國家提供充分保護若有需要，上述契約應就該目的規定額外保護措施。此類額外保護措施 (若有) 可能也在服務說明書中有記載。雙方同意，此類契約同時必須符合本資料處理協議第 7.3 條的規定。客戶聲明願意配合，在需要範圍內達成 GDPR 第 49 條規定例外的要求。

8. 資料當事人權利

- 8.1 在 GDPR 第 28 條 (第 3 項 e 款) 意義內，服務供應商應盡可能透過技術及組織措施，協助客戶履行關於資料當事人權利行使要求的義務。
- 8.2 資料當事人直接對服務供應商提出權利行使要求時，若服務供應商可識別資料當事人，且合理努力即可與客戶產生關連時，應及時將要求轉交客戶。
- 8.3 在合理且需要的範圍內，服務供應商應允許客戶糾正、刪除、封鎖或限制客戶個人資料的繼續處理，或在客戶無法自行處理的情況下，依照客戶指示糾正、刪除、封鎖或限制繼續處理的資料，服務供應商因此所產生的費用支出可要求返還。
- 8.4 關於 GDPR 第 20 條所定義的客戶個人資料，資料當事人關於資料可攜帶性對客戶有權利時，應透過服務允許客戶自行擷取客戶個人資料。在此範圍之外，服務供應商得支持客戶，但並無此義務，在合理需要範圍內補償服務供應商因此所產生的費用支出。

9. 服務供應商的告知與支持義務

- 9.1 客戶因違反客戶個人資料安全 (尤其是 GDPR 第 33 條及第 34 條規定)，有法定通知義務時，服務供應商應及時告知客戶，在其責任範圍內任何應申報的事項。
- 9.2 經客戶要求，服務供應商應在合理需要範圍內，並考慮到處理的性質及服務供應商可取得的資料，協助客戶履行告知義務，服務供應商因此所產生的費用支出可要求返還。
- 9.3 客戶有法律或法規義務，必須進行資料保護影響評估 (尤其是 GDPR 第 35 條及第 36 條規定) 或類似評估時，經客戶要求，服務供應商應在合理需要範圍內，並考慮到處理的性質及服務供應商可取得的資料，協助客戶履行義務，服務供應商因此所產生的費用支出可要求返還。

10. 期間，終止，客戶個人資料的刪除及返還

- 10.1 本資料處理協議於主協議生效日生效，自生效日起期間比照主協議，在解釋上與主協議視為一致的文件。本資料處理協議與雙方之間的其他安排若有衝突，尤其是主協議，以本資料處理協議規定為主。
- 10.2 主協議的終止條款在本資料處理協議亦有適用。

- 10.3 本資料處理協議結束後，服務供應商應及時刪除客戶個人資料，但服務供應商依照相關法律有義務繼續儲存客戶個人資料時不在此限。若客戶希望客戶個人資料在刪除之前先返還，則客戶必須立刻告知服務供應商，請服務供應商提供客戶合理期間，或主協議中規定的其他期間，讓客戶自行擷取客戶個人資料。
- 10.4 服務供應商得保存文件作為有序正確處理客戶個人資料的證據，包括在本資料處理協議結束後。

11. 證明與審計

- 11.1 經客戶要求，服務供應商提供客戶所有所需，且服務供應商持有的資訊，證明已遵守本資料處理協議下的義務。
- 11.2 關於對本資料處理協議的遵守，客戶有權對服務供應商進行審計，尤其是技術與組織措施的實施，包括由認證獨立第三方專業人士代表客戶審計。
- 11.3 為依照本資料處理協議第 11.2 條規定進行審計，客戶有權在提前通知後，依照本資料處理協議第 11.5 條規定，於正常工作時間內（星期一到星期五，當地時間早上 10 點到下午 4 點）進入服務供應商處理客戶個人資料的業務場所，不得干擾正常業務，且應嚴格遵守對服務供應商業務與貿易機密的書面保密承諾，費用自負。
- 11.4 服務供應商有權自行決定，在考慮到客戶的法定義務後，不披露關於服務供應商業務的敏感資訊，或因披露導致服務供應商違反法定或其他契約規定的資訊。客戶無權接觸關於服務供應商其他客戶的資料或資訊、成本資訊、品管及契約管理報告，或與所約定的審計目的非直接相關，服務供應商的任何其他機密資料。
- 11.5 關於審計之執行，在所有情況下，客戶均應及時通知服務供應商（通常應至少提前三十（30）個曆日）。客戶每個曆年僅得進行一次報銷費用的審計。
- 11.6 若客戶委託第三方進行審計，客戶應比照本資料處理協議第 11 條客戶對服務供應商的義務，對第三方作相同的書面要求。同時客戶應書面要求第三方保密，第三方有專業保密義務除外。經服務供應商要求，客戶應立刻向服務供應商提供第三方的承諾協議。客戶不得委託服務供應商的任何競爭者進行審計。
- 11.7 依照服務供應商的自由決定，可提供適當、最新的獨立第三方審計報告，或由資訊安全或資料保護審計提供的適當證書，例如依照 ISO 27001，德國聯邦資訊安全辦公室的資訊基本保護方法（所謂的「BSI-Grundschatz」），或任何類似方法，證明已遵守本資料處理協議的義務，代替審計（以下稱「審計報告」），但審計報告應讓客戶能夠以適當方法確信已遵守契約義務。

12. 最終規定

- 12.1 本資料處理協議有個別規定無效或成為無效，或有疏漏，其他條款不受影響。雙方承諾以最接近無效條款目的，滿足 GDPR 第 28 條規定的合法條款取代無效條款。