**EzTooL 付費版營業管理系統使用服務條款**

 和易資訊（以下稱「本公司」）將依照以下服務條款之約定，提供「EzTooL」（[www.EzTooL.com.tw](http://www.eztool.com.tw)）之網路軟體 (以下簡稱「本軟體」)。為保障您的權益，在您開始使用本軟體之前，請您詳細閱讀條款內容。

當您使用本軟體時，即表示您已經閱讀、瞭解並同意以下服務條款所有內容，本公司保留隨時變更或修改，服務條款部份或全部內容之權利。

您若於修改或變更後，繼續使用本軟體，視為您已閱讀、瞭解並同意接受該等修改或變更。

如果您不同意本約定書的內容，或者您所屬的國家或地域的法令，排除本約定書內容之全部或部份時，您應立即停止使用本軟體。

若您未滿十八歲，除應符合上述規定外，並應於您的家長（或監護人）閱讀、瞭解並同意本約定書之所有內容及其後修改變更後，方得使用或繼續使用本軟體。

當您使用或繼續使用本軟體時，即表示您的家長（或監護人）已閱讀、瞭解並同意接受本約定書之所有內容及其後修改變更。

使用本軟體之前，您必須先同意以下事項：

**第一條 軟體用途**

您同意並保證，不利用本軟體從事侵害他人權益或違法之行為，包括但不限於下列條款：

　(01)公布或傳送任何誹謗、侮辱、具威脅性、攻擊性、不雅、猥褻、不實、違反公共秩序或善良風俗或其他不法之文字、圖片或任何形式的檔案於本軟體上；

　(02)侵害他人名譽、隱私權、營業秘密、商標權、著作權、專利權、其他智慧財產權及其他權利；

　(03)違反依法律或契約所應負之保密義務；

　(04)冒用他人名義使用本軟體；

　(05)傳輸或散佈電腦病毒；

　(06)從事不法交易行為或張貼虛假不實、引人犯罪之訊息；

　(07)販賣槍枝、毒品、禁藥、盜版軟體或其他違禁物；

　(08)提供賭博資訊或以任何方式引誘他人參與賭博；

　(09)濫發廣告郵件；

　(10)其他本軟體有正當理由認為不適當之行為。

**第二條 授權和限制**

2.1　使用本軟體必須先行同意本授權合約。如您不接受本授權合約，則不得使用本軟體。

2.2　您得通過下列方式接受本授權合約：

　　(a)如本公司 於本軟體之官方網站上提供您得以點選接受或同意本授權合約之選項者，則您得透過點選該選項以接受本授權合約；

　　(b)您如已使用本軟體，即視為已同意並接受本授權合約所有條款。您暸解並同意，在您實際使用本軟體時，將視同您自使用本軟體起，接受本授權合約所有條款。

2.3　您於下列任一情況下皆不得使用本軟體，亦不得接受本授權合約：

(a)您未達得與本公司 訂立具約束力合約之法定年齡，或(b)使用者所在國家或地區之法律規定禁止您使用本軟體。

2.4　於繼續詳閱以下內容前，建議您列印或保存本授權合約作為備份。

**第三條 本公司的授權**

3.1　本公司依本授權合約授予您個人的、全球的不可轉讓及非獨家得使用本軟體之權利，您必須依照本授權合約所列之全部約定使用本軟體。

3.2　除非法律有明確規定並事先取得 本公司正式的書面同意下，您不能 (您亦不得允許任何第三人) 以任何理由進行修改、創作衍生物、反向組譯、解析或意圖解析本軟體或本軟體之一部份的原始碼。

3.3　若您使用的是付費版軟體，僅限貴公司使用，您不得轉讓(或轉授權)使用本軟體之權利及因使用本軟體所取得之利益或移轉任何您使用本軟體之部分權利予任何第三人。

3.4　再散佈。您可以自由地透過任何媒體散佈本軟體，但您必須符合以下條件:(a)您必須給予任何其他接受者閱讀並同意本授權合約所列之全部條款;及(b)您所再散佈的必須是原始複製的本軟體，且不得為任何修改。

**第四條 本公司的所有權**

4.1　使用者認知並同意， 本公司 對本軟體擁有一切法定權利、所有權及利益，包括存在於本軟體中之任何智慧財產權（無論該等權利是否已經登記，亦不論該等權利存在於世界任何地方）。使用者亦認知，本軟體包括但不限於本公司 指定為保密之資訊，未經 本公司 事先正式書面同意前， 使用者不得揭露該等資訊。

4.2　除非您與 本公司 另有正式書面協議外，本條款任何包括但不僅限規定內項目，均未給予您使用權利；本公司 任何公司名稱、商標、服務標章、標識、區域名稱及其他顯著品牌特徵或創作之權利。

4.3　除非您另行取得 本公司 以正式書面明確授權外，您同意於使用本軟體時，不得使用任何 本公司 公司或組織之商標、服務標章、商號或標識，致可能或故意導致他人對該等標章、名稱或標識之所有權人或授權使用者產生混淆。

**第五條 本軟體的使用及內容**

5.1　本軟體有可能包含第三人網站或內容之連結(經由EzTooL文字訊息開啟網頁功能)。該等網站及其內容係由該公司或該等第三人所控制、管理及提供，您同意並瞭解本公司 無權亦無法控制該等網站或內容。

5.2　您確認並同意，針對使用者經由本軟體而造訪或接觸這類外部網站或資源所導致之損失或損害， 本公司 不負擔任何損害賠償責任。

5.3　您同意並瞭解，就您使用本軟體時所傳送之任何內容以及您的行為所致生之後果，包括 本公司 所可能遭受之任何損失或損害，皆由您自行負責，本公司 對您或任何第三人概不負責。

5.4　您不得使用本軟體從事以下所列之行為(a)違反或侵犯 本公司或任何第三人之智慧財產權;或(b)違反任何地方、州、聯邦、國家、或國際規例或法例。

5.5　關於您的用戶註冊以及其他所有資料受本公司「隱私權政策」保護與規範。

5.6　本公司因軟體需配合市場的演進，有權利修改或更新本軟體任何部份，及任何與本軟體有關的運行模式，惟修改範圍會在不影響目前用戶運作為主，用戶需同意並了解該事項，並對所更改異動的部份無任何異議。

5.7 付費版如因軟體更新所造成使用上的問題，本公司將無償修復；惟是否因軟體更新致使軟體無法使用，由本公司判定。

5.8　用戶若對本公司的服務或本軟體的內容有任何不滿意之處，用戶承諾停止使用本軟體。

**第六條 授權費用**

6.1　由您申請至開始使用前數個月(免費期間以官網公佈為準)，本軟體免費版係以無償方式授權予您使用，但您同意並瞭解，本公司得於數個月後以付費方式授權本軟體並自行訂定付費方式， 本公司將於變更前通知您，您可選擇付費後繼續使用或是停止使用本軟體。

 6.2 不同版本間的費用因其資料架構所需的維運成本不同，各版本所繳納的費用無法相互進行折抵。

**第七條 免費期間支援**

7.1　一律採網路連繫，意即您以來信告知您的問題，本公司服務人員會於當日將您的信件以回信或回電的方式處理完畢。

7.2　本公司在盡量滿足用戶之餘，有權拒絕回應經由本公司認知，不合理、難以接受、令人厭惡、描述不清或過於簡略之問題或要求。

**第八條 收費期間支援**

8.1　由於用戶眾多，為維護您的服務品質，本公司對用戶支援方式係採用被動式支援，意即您以來信告知您的問題，本公司服務人員必定會於當日將您的信件以回信或回電的方式處理完畢。

8.2　本公司 的負責範圍為用戶所授權系統能正常運作，其餘非軟體之電腦問題或商業顧問問題，不在雙方約定服務範圍內，電腦問題如:網路、作業系統、應用程式、電腦中毒、自行購買之硬體設備設定。商業顧問問題如企業該如何經營等...。

**第九條 終止**

9.1　在免費期間，本公司保留隨時得以其單方面之決定停止提供本軟體授權及修改本軟體之權利。

9.2　在免費期間，如果您對本軟體感到不滿意或是因其他原因而無法續用本軟體，您可以直接停止使用，不需知會本公司。

9.3　在免費期間到期後，本公司會通知您繳費，未繳納第一次費用將無法繼續使用，無法使用超過7天後，本公司將視為無效用戶，本公司會將用戶資料以不知會的方式單方面進行移除，若用戶因此受到任何損失，本公司不負任何賠償責任。

9.4　在免費期間，經客觀判斷用戶註冊資料實屬不實，本公司有權將用戶資料以不知會的方式單方面進行移除，若用戶因此受到任何損失，本公司不負任何賠償責任。

9.5　在免費期間，若無對價關係本公司拒絕一切的人工服務，若用戶因此受到任何損失，本公司不負任何賠償責任。

9.6　在付費期間，當付費期限到期時，未繳納費用將無法繼續使用，當無法使用超過90天後，本公司將視為中止服務合約，是為無效用戶，本公司會將用戶資料以不知會的方式單方面進行移除，若用戶因此受到任何損失，本公司不負任何賠償責任。

9.7　付費版是使用較高級的伺服器級資料庫，本公司並無開發降低版本的自動轉換功能，如用戶需轉換資料回免費版，必須支付費用由本公司進行人工處理。

9.8　在付費期間，若用戶需中止服務合約，只需中止支付費用即可,不需另外知會本公司。雙方約定中止支付費用即視為中止服務合約。

9.9　用戶同意在中止服務合約後，無法使用本軟體及本公司的任何服務。若在中止合約後若仍需本公司提供任一服務，本公司得已向用戶報價收費。

9.10　由於EzTooL有免費版可無限期試用，故EzTooL方案一經售出概不退費。您所購買的方案都有一定效期，即使在這段期間內的任何時間退租，也不影響原先的使用期限。

9.11　售後保固服務期間等同付費期間；若停止支付費用後，請恕敝公司無法提供售後服務。

**第十條 保證責任之排除**

10.1　本軟體僅依其現有狀況提供給用戶，本公司 對於您藉使用本軟體所獲得之效能或結果不作出任何保證亦不能作出任何保證。除了您所在管轄地之適用法律不准許加以限制或排除之任何保證或承諾外，本公司並未作任何保證或承諾(明示、默示、法定、普通法、慣例、習慣或其他事宜)，包括但不限於︰不保證不侵害第三方權利、不保證本軟體的適銷性、不保證本軟體之整合、滿意之品質或適用於任何特定之用途。

10.2　本公司 、供應商、關係企業及授權者不能保證本軟體(A)符合您的需求(B)透過本軟體，使用者的連線過程不會中斷、延遲或出現其他網路連線有關的缺陷。對於用戶在使用本軟體時所產生的此類中斷、延遲或其他遺漏，本公司概不承擔任何責任。(連線中斷可能原因最大部份為用戶網路品質不佳，極少部份為本公司網路主機維護中)

**第十一條 責任限制**

11.1　除軟體無法啟動超過30分鐘以上、本公司所判定會造成顧客端損失的異常外；本公司 在任何情況下皆不向您負責任何衍生、間接、附帶的損失或利潤或盈餘之喪失。 前述限制及排除條款應於您所在之管轄地的法律許可範圍內適用本協議。

11.2　本公司按本授權合約規定所負之所有責任之金額，應以您使用本軟體所支付之對價範圍內為負責上限；如系統無法啟動超過60分鐘以上造成用戶損失，每60分鐘賠償1天的使用期限，或月租費予以扣減1/30。

11.3 本公司關於資安風險所衍生的責任問題，皆依資通安全管理法、資通安全管理法施行細則、個人資料保護法、個人資料保護法施行細則等法規進行。

**第十二條 授權合約之變更**

12.1　本公司 得隨時變更本授權合約所訂條款或附加條款。本公司 為上述變更時，將於 <http://www.eztool.com.tw> 提供新版授權合約供您查閱。

12.2　您暸解並同意，如您於本授權合約或附加條款變更日後使用本軟體，則將視同您接受更新後之授權合約或附加條款。

**第十三條 法律條款**

13.1　您使用本軟體時，有可能（因該使用或透過該使用而）使用其他人或公司提供之服務。您對該等其他服務、軟體或商品之使用，應依您與相關公司或個人另行訂定之條款辦理，本條款不影響您與前開其他公司或個人間之法律關係。

13.2　本條款構成您與 本公司 間關於您使用本軟體（但不包括 本公司 根據其他書面協議向您提供之任何服務）之全部法律約定，並完全取代您與本公司 先前就服務所達成之任何協議。

13.3　您同意， 本公司 得以於服務上張貼之方式，向您提供通知，包括關於修訂本授權合約之通知。

13.4　您同意，如 本公司 未行使或未執行本授權合約所載（或 本公司 按任何適用法律所享有）之任何法定權利或救濟時，不得視為對本公司 權利之正式放棄， 本公司 仍享有該等權利或救濟。

13.5　本授權合約及您與 本公司 按本條款項下之關係，均適用中華民國法律規定。您與 本公司 均同意，因本授權合約所生之任何爭議，均由您或消費關係發生所在地之地方法院為專屬管轄法院。

**第十四條 一般條款**

14.1　本授權合約之任何部分如經所在地之地方法院認定為無效或無執行效力，不影響其餘部分之效力，且其餘部分應在本授權合約規定下繼續充分有效並可以執行。本授權合約不會妨礙任何當事人以消費者身份應享有之法定權利。

14.2　本公司 可按經修改之條款對您授權更新版本。本授權合約已構成本公司 與用戶之間就本軟體相關事宜所為之全部協議，並取代雙方先前就本軟體相關事宜所為之一切申述、討論、承諾、溝通、或廣告。

14.3　用戶明確認知，用戶已經詳細閱讀本授權合約並明白其中所列出的權利、義務以及條件和條款。透過點選「同意」按鈕、繼續安裝本軟體或使用本軟體，使用者明確表示同意受其條件和條款的約束，並授予用戶授權合約中所列的權利。如有您尚有任何問題請不吝經由本公司官方網站 <http://www.eztool.com.tw> 反應您的問題。

**EzTooL ERP 服務水準協議 (SLA)**

在 EzTooL ERP 同意向「客戶」提供 ERP 服務的協議 (在適用情況下，下稱「協議」) 有效期間內，「涵蓋服務」將為「客戶」提供至少 99.9% 的「每月正常運作時間百分比」。

如果 EzTooL ERP無法達到服務等級目標，而「客戶」已確實履行服務水準協議所規定的義務，「客戶」即有資格索取以下所述的「款項抵免額」。「每月正常運作時間百分比」與「款項抵免額」是根據每個執行個體的租用月份而定。當 EzTooL ERP無法達到「服務等級目標」時，「客戶」唯一可以使用的專屬補救措施以此「服務水準協議」所述者為限。此「服務水準協議」中有使用但未定義的括號字詞與「協議」中所規定者相同。

**定義**

服務水準協議採用下列定義：

* **「涵蓋服務」**是指 EzTooL ERP 24小時的正常運行，包含資料正確性。
* **「停機時間」**係指對適用的「涵蓋服務」執行個體的連線要求均失敗的情形。

|  |  |
| --- | --- |
| 每月正常運作時間百分比 | 適用的「涵蓋服務」未達標而向「客戶」提供的後每月收費抵免百分比 |
| 99.0%–< 99.9% | 10% |
| 95.0%–< 99.0% | 25% |
| <95.0% | 50% |

* **「停機時段」**是指「停機時間」連續達五分鐘以上的時間。未滿五分鐘的**「間歇性停機時間」**並不會計入停機時段。「定期維護作業」的「停機時間」不會計入任何「停機時段」。
* **「款項抵免額」是指**：

「每月正常運作時間百分比」是以當月總分鐘數扣掉當月所有「停機時段」的「停機」分鐘數，再除以當月總分鐘數計算而得。

「定期維護作業」屬於網路、硬體、軟體維護或升級方面的停機時間。定期維護作業將由 EzTooL ERP自行斟酌履行。

**客戶必須依據規定的程序申請款項抵免額**

如要索取上述任何「款項抵免額」，「客戶」必須在符合索取「款項抵免額」的資格時起，於三十天內至EzTooL ERP官網線上反應，如果「客戶」未依規定提出通知，則喪失獲取「款項抵免額」的權利。

**款項抵免額上限**

EzTooL ERP 就單月發生的所有「停機時段」而核發給「客戶」的「款項抵免額」總額，不得超過「客戶」當月為適用的「涵蓋服務」繳納金額的 50%。「款項抵免額」將會以抵免金額的方式，抵免後續使用「涵蓋服務」的款項，並且會在申請「款項抵免額」後 60 天內生效。

**服務水準協議排除條款**

服務水準協議不適用下列任一項目：(a) 臨時指定需斷線處理的功能或服務 (b) 已淘汰的功能或服務，或 (c) 以下錯誤：(i) 超出 EzTooL ERP合理上可控制之因素所導致的錯誤(如用戶自已的網路環境)；(ii) 因客戶軟硬體或第三方軟硬體或以上兩者所導致的錯誤。

**復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)**

每24小時(00:00)系統將自動雲端備份一次，可直接在系統內下載備份資料進行自動還原。

**問題回應時間**

系統發生問題後，將於10分鐘內回應，並進行後續處理。

**客戶服務時間**

電話服務：周一至周五 上午9點-12點；下午2點-6點

信件服務：24小內即時回覆