

《CarbonM 碳管理平台服務水準條款》

最近更新日期：2025 年 03 月 03 日

這份 CarbonM 碳管理平台服務水準協議（以下簡稱「SLA」），是關於 CEDARS DIGITAL PTE. LTD. 及/或其關係企業及/或其授權方（以下合稱「CEDARS DIGITAL」或「本公司」）提供的 CarbonM 碳管理平台服務的政策規定，如果 SLA 與 CEDARS DIGITAL 其他線上協議相衝突，SLA 優先適用，但未衝突或未規範部分，則依據 CEDARS DIGITAL 其他線上協議內容為準；SLA 不適用於與 CarbonM 碳管理平台服務一起提供或連接到其他第三方的服務或產品。

感謝您（客戶）購買 CarbonM 碳管理平台服務，當您使用服務的任何部分時，即表示您同意遵守這份 SLA。CEDARS DIGITAL 擁有隨時更改 SLA 的權利，如有任何的更新，將公告於 CEDARS DIGITAL 官方網站或 CarbonM 碳管理平台。CEDARS DIGITAL 擁有對 CarbonM 碳管理平台服務所有相關技術和智慧財產權的全部權利和利益。

1. 技術支援平均反饋(回應)時間

1.1 CEDARS DIGITAL 將努力確保為 CarbonM 碳管理平台服務（以下簡稱「服務」、「系統」或「平台」）提供優良且合理的技術支援與回報機制。平均反饋時間（以下簡稱「平均 FT」）的計算方式為（不同程度之反饋時間請見下述第 2.2 項）：**平均反饋時間（平均 FT）=（總反饋時間，以下簡稱「總 FT」） /（相應故障數量）。**

1.2 「總反饋時間（總 FT）」是指每年客戶反應系統問題至本公司回應之間的小時數合計。

1.3 「相應故障數量」是指每年客戶系統問題反應次數之合計。

2. 技術支援與問題回報

2.1 CEDARS DIGITAL 技術支援時段：正常上班日之週一至週五(如遇國定假日，恕不提供技術支援)，9 時至 17 時，台北/新加坡 (GMT+8)。

2.2 支援服務包括錯誤修復和問題解決 (以下簡稱「事件」) 。

I. 回應時間，客戶依據下述第 2.5 項時程報告後起算：

A. P1 緊急問題 (須由 CEDARS DIGITAL 由後台處理之項目，例如：系統功能中斷、無法登入等)：於技術支援時段中 (前述第 2.1 項) **4 小時**內回應。

B. P2 一般問題 (次要功能異常，但不影響主要功能，且使用者可依循特定步驟繼續操作)：技術支援時段中 (前述第 2.1 項) **24 小時**內回應。

C. P3 非影響系統使用或一般諮詢：技術支援時段中 (前述第 2.1 項) **48 小時**內回應。

D. 前述各回應時區間可能會跨至次個正常上班日，例如於 P1 問題之情形，星期五下午 15 時收到客戶依第 2.5 項所為報告，CEDARS DIGITAL 將於下個星期一早上 11 時前回應。

II. 復原時間：依事件個案於合理時間排除修復及解決問題。

2.3 CEDARS DIGITAL 將根據嚴重程度優先處理支援請求。

2.4 CEDARS DIGITAL 提供電子郵件支援。

2.5 客戶應於事件發生當日 72 小時內立即向 CEDARS DIGITAL 報告任何故障、錯誤或服務中斷情形，以及提供 CEDARS DIGITAL 所需的相關訊息，包括但不限於：

- I. 事件的詳細描述、
- II. 系統故障時間的時間和持續時間的訊息、
- III. 受影響用戶的數量和位置（如果適用）及
- IV. 在事件發生時客戶嘗試解決事件的描述。

3. 展延制度

3.1 計算方式：每年底統計

P1 緊急問題：

- 系統錯誤平均反饋時間應 < 或 = 4 小時。
- 如果平均反饋時間 > 4 小時，將提供展延合約期間 30 天措施。

P2 一般問題：

- 系統錯誤平均反饋時間應 < 或 = 24 小時。
- 如果平均反饋時間 > 24 小時，將提供展延合約期間 15 天措施。

P3 非影響系統使用或一般諮詢：

- 系統錯誤平均反饋時間應 < 或 = 48 小時。
- 如果平均反饋時間 > 48 小時，將提供展延合約期間 7 天措施。

3.2 本公司至遲應在事件發生當日 72 小時內收到您的展延申請。例如，如果事件發生在 2024 年 2 月 15 日上午 11:00，CEDARS DIGITAL 必須在 2024 年 2 月 18 日上午 11:00 之前收到展延申

請和所需的訊息（請參考 SLA 第 2.5 項規定）。若客戶未提出請求和提供具體訊息，將失去獲得服務展延的資格。

3.3 本公司將評估您所提供的以及合理可得的所有訊息，以決定是否進行展延。CEDARS DIGITAL 將盡商業上合理的努力，在所有訊息蒐集完畢後起算 2 個月內確認是否展延；如您符合展延資格，本公司在確認後的合約到期日前進行合約期間展延。您知悉且了解展延合約期間為本公司根據 SLA 唯一且排他性的補償及救濟措施。如客戶系統訂閱期間僅有一年，則本公司將視情形確認展延之具體起始日期。

3.4 年度累積展延上限為 30 天。

3.5 上述平均反饋時間僅適用於前述第 2.1 項定義之技術支援時段中。

4. 數據安全

4.1 CEDARS DIGITAL 將實施合理的安全措施，以保護客戶的數據免受未經授權的造訪。

4.2 客戶應負責保護其自身的訪問憑證，以確保未經授權的造訪不致發生。

5. 數據備份

5.1 CEDARS DIGITAL 每日對客戶的數據進行備份，且若其他協議無特殊規範或適用法規無額外要求，備份數據將保留至少 30 天。

5.2 備份數據將有異地備份，以確保數據的安全性。

5.3 若發生數據損失或其他重大事件，CEDARS DIGITAL 將盡速在上班時間內通知客戶。

6. 服務升級

6.1 CEDARS DIGITAL 將提前通知客戶關於任何計劃中的服務升級，以便客戶能夠做好準備。

7. 遲延付款

7.1 客戶遲延付款將衍生遲延利息，該遲延利息將根據逾期付款金額計算至實際付款日為止，遲延利息之年利率適用法定年利率。本公司保有請求前述遲延利息之權利。

7.2 客戶遲延付款如已達 30 日，客戶同意將暫時無法使用系統，至本公司收到全額款項後，系統帳號始得復權使用。

8. 費用變動

8.1 若發生重大事件、通脹、消費者物價指數因素，導致需調整服務費用，CEDARS DIGITAL 保留隨時更改服務費用的權利。任何費用的變動將提前公告或通知。

8.2 服務費用調整後價格，不適用於合約進行之客戶(合約另有約定除外)。客戶續約時若本公司已調整服務價格，則適用新價格計費。

9. 終止

9.1 CEDARS DIGITAL 有權隨時終止 SLA，如果客戶違反了 SLA 的任何條款。惟如您與 CEDARS DIGITAL 間存在有效的訂單或合約，終止應依訂單或合約約定為準。

10. 免責聲明

10.1 SLA 不適用於因下列事由所導致的服務中斷或數據遺失等問題，本公司亦不對下述情形負責，包括但不限於：

- I. 因不可抗力事件所致（例如自然災害、戰爭、恐怖行動、暴動、政府行動、傳染病、罷工等）；
- II. 超出本公司合理控制範圍之外的因素所致；
- III. 非由本公司提供的服務、硬件或軟體等設備使用引起（包括但不限於因頻寬不足或與第三方軟體或服務有關的問題）；
- IV. 您未遵循 CEDARS DIGITAL 或 CarbonM 碳管理平台使用說明所導致；
- V. 本公司建議您調整服務使用方式而未能調整的情況下，您繼續使用服務所引起的問題；
- VI. 使用 CEDARS DIGITAL 測試版或試用版的服務、功能所引起的問題；
- VII. 您未經授權的行動或在需要時未採取行動，或由於您的員工、代理、承包商或供應商，或任何通過您的密碼或設備進入 CarbonM 碳管理平台的人，或由於未能遵循適當的資安實踐而引起的問題；

VIII. 由於您未遵循任何必要的配置、未使用支援的系統平台、未遵循任何適用的使用政策，或者您以與服務功能不一致的方式使用服務（例如，嘗試執行不支持的操作）或以與我們發表的指導文件不一致的方式使用服務。

11. 準據法

SLA 將受新加坡法律管轄和解釋，不適用法律選擇原則。