

# 《CarbonM 碳管理平台服務水準條款》

最近更新日期：2025 年 月 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、通膨、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。

