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。
* **「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 | 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% |

* **「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。