

# Micro Focus 企業支援合約

本支援合約適用於支援服務從 2018 年 1 月 15 日起或之後開始支援的所有軟體產品。

本企業支援合約 (以下簡稱「支援合約」) 說明支援與維護服務 (以下簡稱「支援」) 和條款與條件, 根據其規定, Micro Focus 將為自 Micro Focus 或授權經銷商處購買支援之實體 (以下簡稱「您」或「客戶」) 提供支援。「Micro Focus」或「我方的」應表示 Micro Focus 法律實體, 其經授權可在有提供支援的國家向根據本支援合約購買支援的軟體 (以下簡稱「軟體」) 提供軟體授權。

## 功能概覽

本合約所述的支援功能為：

- 線上自助服務支援
- 技術支援
- 軟體更新

## 線上自助服務支援

線上自助服務支援全年無休, 並可讓您：

- 以電子方式下載最新的軟體更新
- 搜尋我們豐富的線上技術知識庫, 尋找已知問題、技術文件、手冊和說明文件
- 以電子方式記錄、追蹤及更新事件, 並提供線上事件報告
- 檢閱您的支援合約目前涵蓋的軟體清單

- 註冊即可在有可用軟體更新時收到電子郵件通知
- 完成線上事件記錄後, 您會收到 Micro Focus 的電子郵件或來電。

## 存取線上自助服務支援：

如欲取得線上自助服務支援, 可至 MySupport 入口網站 [www.microfocus.com/support-and-services/](http://www.microfocus.com/support-and-services/)。

## 技術支援

### 事件記錄無上限

您可以不限次數記錄技術支援事件, 向軟體回報錯誤或要求產品功能增強。

### 瑕疵支援

Micro Focus 將盡商業上合理之努力, 修正本軟體在其支援系統上能重現的錯誤或設計失敗。Micro Focus 也將盡商業上合理之努力, 藉由提供軟體修正來解決容易遭受惡意攻擊或存取的重大弱點。然而, Micro Focus 可能會根據瑕疵的優先度或重大性, 改以較大型軟體更新的方式提供修正, 而非個別修正。客戶在疑難排解與問題解決的過程中, 可能會需安裝最新版軟體、修正程式、修補程式或 Service Pack。Micro Focus 不保證能夠為所有瑕疵製作修正。

### 替代授權金鑰

針對安裝時需要授權金鑰的軟體, 只要當時 Micro Focus 仍公開發布該軟體的適用版本, 客戶即可取得替代金鑰以利安裝。

或重新安裝授權。除非該授權適用的授權條款另有明文規定，否則您必須在收到替代金鑰後的 30 天內，刪除先前機器上的授權。

### 支援服務使用語言

全球支援中心提供英文支援。視語言知識及資源可用性而定，也可能提供中文、法文、德文、義大利文、日文、葡萄牙文或西班牙文支援服務。在當地標準營業時間外提供的支援，以及 Voltage 產品的支援，皆僅提供英文服務。

### 向上呈報管理

如果您有合理的理由懷疑 Micro Focus 是否已投注足夠的心力來解決支援要求，您可以要求技術支援工程師或線上客服人員將您的案件向上呈報給支援經理。

### 嚴重性等級和回應時間目標

您可以選擇最能反映目前狀況的案件嚴重性等級 (如下表)。如果 Micro Focus 判斷此等級分類不適當，則在問題診斷開始後，其有權重新指定嚴重性等級。

嚴重性等級 <sup>1</sup>	1：重大生產系統故障	2：高度主要特色或功能故障	3：中度次要特色或功能故障	4：低度輕微問題
嚴重性等級說明	生產系統停機。產品無法運作，導致工作完全中斷。無因應辦法。	主要功能故障。雖然可在受限制情況下繼續工作，但作業嚴重受到限制。有因應辦法。	輕微功能故障。產品無法按照其設計方式運作，導致使用率小幅降低。可能有因應辦法。	服務並未中斷。例如，這可能是要求提供文件或一般資訊，抑或是軟體加強功能要求。
<b>回應時間目標</b>				
Micro Focus 企業支援服務每年週一至週日，24x7x365 全年無休服務 <sup>2</sup>	1 小時	3 小時	6 小時	1 個工作天
自 2018 年 12 月 1 日起，標準服務將停售，唯日本除外。對於在 2018 年 1 月 15 日或之後訂閱標準服務的客戶，本「企業支援合約」為唯一適用合約。 <sup>3</sup>				
標準服務當地營業時間，當地工作天 <sup>3</sup>	不適用	不適用	不適用	不適用
回應時間目標是支援要求的正常初始回應時間。Micro Focus 可能無法實際在回應時間目標內提供如此回應。				

- 除了先前由 Hewlett Packard Enterprise 原軟體事業所提供的軟體，以及 Micro Focus 現在提供的軟體 (「SoftwareGrp」) 之外，24x7x365 全年無休服務僅適用於使用電話開立的第 1 級嚴重性問題。問題的嚴重性一旦降級，就改為次一工作日繼續作業。
- 某些 Micro Focus 產品不提供 24x7 全年無休服務。請參閱企業支援合約附約：不提供 24x7x365 全年無休服務的產品
- 關於在標準服務下可獲得 24x7 全年無休服務的軟體產品，請參閱 [Micro Focus 標準服務附約](#)

### 軟體更新

Micro Focus 會在您所購買的支援服務期間，為軟體提供公開發布的軟體更新。軟體更新僅包含下列關於軟體產品版本及相應參考手冊和使用說明文件之項目：

- 「主要版本」意指在原本同名的相同軟體產品內，提供顯著的新功能或增進功能，或是變更交付模式的軟體產品版本。以軟體產品而言，「主要版本」係以小數點左側的數字 (例如從 5.4 升至 6) 或年份 (例如從 2015 升至 2016) 標示，且經

廣泛公開發布。Micro Focus Acu 或 Extend 軟體產品的主要版本授權非屬支援福利，因此必須另行購買。

- 「次要版本」意指於該主要版本內進行修正或小幅度的功能強化，而不改變該軟體產品核心功能或實際特性的軟體產品版本。「次要版本」係以小數點右側的數字 (例如從 5.3 升為 5.4) 或版本號碼 (R) 或月份 (例如 GroupWise 2015 R2) 標示，且經廣泛公開發布。

- 「Service Pack」意指包含多項修正的廣泛公開發布版本；其標示使用第二個小數點右側的數字 (例如 5.3.1 升至 5.3.2)，或在小數點右側數字之後標示 SP 號碼 (例如 5.3 SP1)。
- 「修正」的軟體產品版本內含遞增的修正內容，且經廣泛公開發布。修正版本的標示方式為在目前版本右側加上 IP# 或 P#，例如 X.X.X IP# 或 P#、X.X IP# 或 P#、X IP# 或 P#。
- 「HotFix」意指為解決特定客戶問題，而由技術支援所提供的軟體產品版本。Hotfix 的標示方式可能為 X.X.X.#。
- 本條款所指之「套裝」係指單一個部件編號，用於授權客戶使用多個個別的軟體產品，這些軟體產品共同形成一個完整的解決方案。當套裝中包含的任何個別軟體產品有新的或增進的功能時，即產生新的套裝產品版本。套裝軟體版本的標示方式為變更小數點左側的數字 (例如從 5.4 至 6)、年份 (例如從 2015 至 2016) 或是年月份 (例如 2016.11)，且經廣泛公開發布。除非我們發表的 Micro Focus 產品支援生命週期資訊中另有記載，否則套裝軟體版本的發行會在套裝內每一個產品的支援生命週期內，觸發新的承諾期。

## 進階支援服務可供選擇

下列額外選項可由客戶另行購買，並受本合約條款及 Micro Focus 企業支援合約的 Premium Support 附約及彈性額度條款所規範。

- Micro Focus Premium Support 提供指定的資深支援工程師與支援客戶經理，他們會熟悉您的環境以提供更好的回應時間與服務。
- Micro Focus 彈性額度是一種服務貨幣，可隨時在您的企業支援合約期內購買，其提供有彈性的短期支援、教育或諮詢服務購買方案。

如需 Micro Focus Premium Support 或彈性額度的詳細資訊，請造訪：

[Premium Support](#)

[彈性額度](#)

## 支援合約的額外條款

除了「功能概覽」之外，以下支援合約的額外條款 (簡稱「額外條款」) 亦適用於為您提供的服務。如果「額外條款」與「功能概覽」之間有衝突，則以「額外條款」為準。

### 1. 軟體更新

#### A. 軟體更新的交付

Micro Focus 發布的軟體更新會以電子方式提供。您可以從多種媒體類型中選擇。

#### B. 安裝和使用軟體更新

客戶負責軟體更新的所有安裝作業。客戶有權安裝並使用軟體更新，唯以客戶為該軟體購買之支援授權數量為限：

1. 但須遵守該軟體更新隨附或適用之最終使用者授權合約 (包括任何額外授權認可)；或者
2. 如果軟體更新未隨附或未有任何適用之最終使用者授權合約 (或額外授權認可)，則須遵守進行更新之軟體本身的最終使用者授權合約條款及額外授權認可。

雖與本支援合約的條款有任何衝突，於軟體更新嵌入或隨附之任何開放原始碼軟體的使用授權，皆依據其適用的開放原始碼授權。

#### C. 平台

若軟體僅授權供特定的單一平台 (硬體 / 作業系統的結合) 使用，則該軟體的軟體更新一律僅供且僅可用於此述之同一個授權平台。支援服務的權益不包括在不同平台上使用軟體的授權，亦不包括以折扣價購買此類授權之權利。

### 2. 新產品

「新產品」係指其核心架構、特色或功能具有顯著變更的軟體產品版本，而最終以新產品形式發布。其可完全取代現有的軟體產品，亦 / 或可從現有軟體產品線或產品系列分出成為實質的新產品。支援服務的權益不包括新產品。

### 3. 服務提供者

Micro Focus 保留權利可依據本支援合約的條款與條件，使用第三方服務提供者協助交付支援服務。

### 4. 硬體支援

若您有硬體是隨軟體購買，且已為該硬體購買 Micro Focus 硬體維護現場合約，則 Micro Focus 會替您向硬體支援組織登記服務要求。

### 5. 同步支援

#### 軟體更新與移轉

Micro Focus 讓客戶在有限期間內，同時安裝使用軟體更新或移轉軟體以及目前軟體產品版本，無須額外付費；期限如後文記載，自收到軟體更新或移轉軟體之時起算（以下簡稱「軟體同步使用期間」）。

「移轉軟體」係指從一個 Micro Focus 軟體產品，進行 Micro Focus 授權移轉至另一個 Micro Focus 軟體產品之後所形成的軟體。

軟體同步使用期間不得超過目前軟體版本的支援終止時間。在軟體同步使用期間，您不得在目前軟體版本環境之外的環境中，使用軟體更新或移轉軟體。軟體同步使用期間結束時，您的軟體先前版本之授權即終止，且可能無法再安裝。

軟體同步使用期間預設值應為以下記載之「標準」期限。針對特定移轉軟體，Micro Focus 得套用超過以下記載的軟體同步使用期間之期限，但僅以 Micro Focus 於此處書面明示者為限：

- **標準**：3 個月的軟體同步使用期間。
- **進階**：6 個月的軟體同步使用期間。
- **複雜**：12 個月的軟體同步使用期間。
- **特例**：18 個月的軟體同步使用期間。

雖有前文所述，於此列舉之軟體並不適用軟體同步使用期間 ([www.microfocus.com/support-and-services/](http://www.microfocus.com/support-and-services/)

**mla-product-exclusions**)，且客戶不得同步安裝此述之任何軟體產品及其軟體更新或移轉軟體。

### 6. 購買與續約

只要 Micro Focus 仍然為軟體產品提供支援服務，且 Micro Focus 接受該次續約，客戶即可在續約日期（定義如下文）當天或之前，以提交訂購單或簽署適用之支援費用報價的方式，續約支援服務。

除非客戶與 Micro Focus 另外簽訂合約（以下簡稱「續約例外狀況」），否則軟體產品支援服務的任何購買或續約，皆須包括客戶在該軟體產品的所有授權。續約例外狀況下的任何不受支援的軟體授權，皆須在續約例外狀況日期的三十 (30) 天內，或依續約例外狀況所記載之規定，從客戶的運算環境中解除安裝。Micro Focus 同意將支援費用的增加幅度限制在不超過前一年費用的 10%，或是限制在將支援費用調整至符合當時最新支援服務定價所需的較高金額。若客戶減少支援服務所包含的軟體授權數量，則前述之費用增加幅度限制即不適用。

如果客戶讓支援服務到期，或於到期日期仍未收到「續約期間」（依本約定義）應付之支援費用，則 Micro Focus 得立即且不經通知即暫停提供支援，且客戶當年及往後支援費用亦不再適用前述之費用增加幅度限制。之後，客戶可根據以下的「返回支援」條款恢復支援服務。

### 7. 返回支援

如果軟體曾享支援服務，而客戶選擇不續約支援或是允許支援服務到期一段時間，而後決定返回支援，則適用以下追溯支援與恢復費用，並且根據客戶前次支援年費或軟體當時支援服務定價之較高者，追加 12 個月的後續支援費用：

- **服務到期未及一年**：自到期日起算的完整追溯支援費用，加上後續支援年費之 20% 金額的恢復費用。
- **服務到期一年或更久**：自到期日起算的完整追溯支援費用，加上此述追溯支援費用之 20% 金額的恢復費用。

---

## 8. 產品支援生命週期

### 承諾支援

軟體產品公開提供給客戶之時，即進入承諾支援，意即允許存取線上自助服務支援、軟體更新、技術支援、瑕疵支援，並且可提交加強功能要求。承諾支援會在指定的最短期間內提供。

### 延長支援

軟體產品的承諾支援期結束之時，即進入延長支援期。在此期間，客戶可存取技術支援、線上自助服務支援及軟體更新，不包括對於瑕疵支援、安全性修正及功能強化提出新要求。

**延長支援加強版：**特定軟體產品的承諾支援結束後，客戶可額外付費購買「延長支援加強版」。延長支援加強版可持續存取第 1 級嚴重性的瑕疵支援，以及重大安全性軟體更新。如需更多資訊，請參閱[延長支援加強版](#)。

請至下方查閱規則詳細資料和更新：

[產品支援生命週期規則](#)。

請在我們的[產品支援生命週期表格](#)檢視所有軟體的產品特定詳細資料與結束日期。

## 9. 授權類型升級和數量升級

授權類型升級和數量升級不屬於支援的一部分。在本支援合約中：

- a. 「授權類型升級」代表從一種授權類型升級至另一種授權類型。例如從地點授權改為區域授權。
- b. 「授權數量升級」代表升級至較高數量的授權。例如從 1000 個節點升級至 2500 個節點。

## 10. 資格

若客戶想購買可用的支援，則需在 Micro Focus 要求時，能夠出示證據證明已合法取得軟體所適用的 Micro Focus 授權。

若軟體未獲 Micro Focus 授權即經過改造或修改，或者客戶無法出示充分證據證明合法取得授權，則 Micro Focus 無義務提供支援。

## 11. 本地可用性

支援資源可能不存在於客戶所在地區。若 Micro Focus 同意提供現場支援，即依 Micro Focus 當時現行之專業服務條款，適用差旅費用、較長回應時間、較短服務時間以及獨自的工作陳述。

## 12. 遷移

軟體的任何遷移皆受軟體授權條款的適用條款約束，且由客戶負責。Micro Focus 支援的遷移須視當地可用性而定，您的支援費用可能會因此產生變動。遷移之後的支援服務，必須至少三十 (30) 天前給予 Micro Focus 合理的書面通知，始得開始服務。客戶可能因遷移而需簽署附約修訂文件或新文件。

## 13. 稽核

客戶同意持續遵守本支援合約，並在 Micro Focus 提出要求時，根據軟體適用之授權指標及授權條款與條件，出示足以證明客戶遵守本支援合約之記錄。這些記錄可能包括但不限於：序號、授權金鑰、記錄檔，安裝軟體或可存取軟體之所有機器的地點、型號 (包括數量與處理器類型) 與序號，存取或擁有權限可存取軟體的使用者名稱 (包括企業個體) 與人數，軟體 (依產品及版本) 的指標數據、報告和複本數，以及與客戶於此軟體的授權、部署及相關支援有關之網路架構圖表。Micro Focus 提出書面要求的 7 天內，客戶須向 Micro Focus 或由 Micro Focus 全權決定之獨立稽核員 (以下簡稱「稽核員」) 出示由 Micro Focus 所提供的問卷題目回答結果，並附上 Micro Focus 指定格式之書面聲明，且由客戶的一位董事簽章證明所出示資訊的準確性。客戶應向 Micro Focus 的代表人員或稽核員提供一切必要之協助，以及記錄與電腦的存取，以利在客戶正常營業時間內檢查並稽核客戶的電腦與記錄，確認是否符合本支援合約規定。

若客戶已經或曾經未經授權安裝、使用或存取軟體更新，或以其他形式違反軟體更新的授權（以下簡稱「違約」），則無論 Micro Focus 可能擁有之其他任何權利或救濟措施，包括且不限於禁令救濟，客戶皆須在獲得此述違約之通知的三十 (30) 天內，購買足夠授權及（或）訂閱數量及相關之支援，以修正違約情況。購買時應支付 Micro Focus 當時（於此述之額外購買的日期當時）這些額外授權的授權費用與年度支援費用之定價，加上這些額外授權於 Micro Focus 當時（於此述之額外購買的日期當時）額定期間授權與支援費用及利息（依每月 1.5% 複利計算，若適用法律所允許最高利率較低則依法計算），購買之期間為違約起始日期至付款日期，且即使發生違約之時未發出發票仍須支付利息。若實際授權差額達 5% 或更高，則除了其他應付金額之外，客戶亦須補償 Micro Focus 實施稽核之合理費用。本節及本約所載之權利與義務，在本支援合約終止後仍然明確有效。

#### 14. 效期與終止

本支援合約始於 Micro Focus 收到客戶購買支援的訂單之時；若延後，則始於交付（以實際出貨方式或提供軟體下載方式）軟體給客戶之時。本支援合約的初始效期為一 (1) 年，除非雙方以書面方式同意其他的初始效期（例如個別簽署的主合約）。在不牴觸下面第 18 節規定的情況下，本支援合約於每次效期結束之時（以下簡稱「續約日期」）自動續約一 (1) 年，或是雙方書面同意之其他效期（以下簡稱「續約期間」），除非任一方在當時有效效期結束前至少六十 (60) 天前提出書面通知，告知不願再續約。除了任何其他可用救濟之外，若發生實質違約卻未於告知後六十 (60) 天內修正，則任一方皆可以書面告知終止此支援合約；向經認可的郵遞業者交付告知文書的三 (3) 個工作天後即會收到告知。本款不代表放棄其他可用救濟。若客戶付款延誤超過十 (10) 個工作天，則 Micro Focus 得暫停支援，直到付款為止。終止支援下的軟體產品最終使用者授權之時，對於該軟體產品之支援合約亦自動終止。

#### 15. 例外

在下列情況下，Micro Focus 無義務提供支援：

- a. 不適當的地點準備，或者地點或環境條件不符合 Micro Focus 的地點規格；
- b. 客戶不遵守 Micro Focus 的規格、工作陳述或本支援合約；
- c. 客戶的軟體環境維護不當或不足；
- d. 搭配客戶或第三方的媒體、軟體、介面、耗材或其他產品使用；
- e. 非由 Micro Focus 執行或授權的修改；
- f. 非由 Micro Focus 帶入的任何病毒、感染蠕蟲或類似之惡意程式碼；或
- g. 濫用、疏忽、意外、遺失或傳輸中損壞、火災或水損、電氣干擾、客戶運輸或其他超越 Micro Focus 合理控制之原因。

#### 16. 使用 Micro Focus 服務工具進行支援

Micro Focus 可能需要客戶使用特定的 Micro Focus 硬體及（或）軟體系統與網路診斷和維護程式（以下簡稱「專屬服務工具」），以及可能隨附於客戶系統中的特定診斷工具，以交付支援服務。專屬服務工具皆屬於且維持為 Micro Focus 或其授權者專有之財產，皆以「現況」提供，可能包含遠端錯誤管理軟體或網路支援工具。專屬服務工具可能存在於客戶的系統或地點。任何嵌入或隨附於專屬服務工具之開放原始碼軟體，皆依據其適用之開放原始碼授權規定取得授權。

客戶僅可在適用的支援效期內使用專屬服務工具，且僅可於 Micro Focus 允許下使用。客戶不得以任何方式販賣、轉讓、讓與、質押、阻礙或傳遞專屬服務工具。本支援合約終止時，客戶須將專屬服務工具歸還 Micro Focus，或允許 Micro Focus 移除這些專屬服務工具。

軟體可能包含可讓 Micro Focus 遠端追蹤您的軟體使用狀況之功能 (以下簡稱「使用狀況中樞器」)。在您經由其使用者介面設定軟體產品，並傳送資料給 Micro Focus 之後，使用狀況中樞器始得啟用。使用狀況中樞器啟用後，Micro Focus 會將傳輸的資料用於下列目的：(i) 協助 Micro Focus 支援團隊更有效率地處理支援事件；(ii) 提供您關於如何最佳化軟體產品使用方法的指引；以及 (iii) 提供關於授權和使用狀況的報告。由使用狀況中樞器所收集的資料，不會包含任何個人資料 (如本約所定義)。

為使 Micro Focus 能夠提供支援，客戶同意視需要執行下列事項：

- a. 在疑難排解過程中，讓 Micro Focus 於客戶系統或地點保有專屬服務工具，並協助 Micro Focus 執行這些工具；
- b. 安裝專屬服務工具的更新與修補程式；
- c. 使用電子資料傳輸功能，向 Micro Focus 通知軟體所識別的事件；
- d. 在具有遠端診斷服務的系統，採用 Micro Focus 指定的遠端連線硬體；
- e. 透過認可的通訊線路提供遠端連線；
- f. **資料備份**：為了重建遺失或修改過的客戶檔案、資料或程式，客戶必須維護不依賴本軟體的獨立備份系統或程序；
- g. **臨時因應措施**：在 Micro Focus 開發永久性的解決方案之時，客戶須導入由 Micro Focus 所提供的臨時程序或因應措施；
- h. 若客戶使用軟體的環境對於 Micro Focus 員工或承包商造成潛在的健康或安全危害，則須通知 Micro Focus。Micro Focus 可能要求客戶在 Micro Focus 監督下維護軟體，並可能延後服務至客戶修正此類危害之後；
- i. 建立並維護一份在支援服務下的軟體清單，包括軟體所在地點及涵蓋等級。客戶應在適用的支援期間持續更新清單；以及
- j. 在任何複製的 Micro Focus 文件加入適當的 Micro Focus 商標和著作權聲明。

## 17. 付款

支援費用不予退款，且客戶茲此同意在 (i) 發票日期起 30 天內支付此述所有費用，或 (ii) 在「續約日期」前支付續約期間的費用。所有費用應以發票上所示的貨幣支付。逾期款項將以每月 1.5% 的複利計算利息，若法律允許之最高利率較低則依法計算。Micro Focus 有權向客戶收取任何因逾期付款而產生之收款成本 (包括律師費)。費用不含任何適用稅金。客戶須負責並支付與本支援合約相關之稅金，包括銷售、使用、貨物稅和增值稅，但不含依 Micro Focus 淨收入、資本或總收入所課徵之稅金，或任何依法預扣之稅金。若客戶有預扣稅金之需求，應檢具 Micro Focus 收據及文件，以茲證明該等款項。若 Micro Focus 依法必須代客戶繳交任何稅金或關稅，則客戶同意在書面通知此述稅款之後的 30 天內償還 Micro Focus。若 Micro Focus 須代客戶繳交任何稅款，而該稅款有適用之免稅證明，則客戶應事前提供有效之免稅證明予 Micro Focus。

## 18. 異動

Micro Focus 得在任何續約期間之前發出書面通知，宣布停止產品支援、依前述第 7 條規定變更價格，或在新的續約期間之前變更支援條款。此述之任何中止或異動，皆視同修訂本支援合約，並自下一個續約期間生效。

## 19. 責任限制

- a. 本約任何內容皆不限制任何一方對於詐欺、因疏忽所致之死亡或人身傷害之責任，或任何依法不得限制之責任範圍。
- b. 在不牴觸上面第 19 (a) 條的情況下，Micro Focus 及其供應商皆不需承擔下列責任：
  - 間接、特殊、偶發或衍生性損害，即使已得知此類損害或損害的可能性，或
  - 任何法規罰款，或利潤、業務或資料的損失，無論是直接或間接因為本合約或與本合約有關而產生，即使已得知此類損害或損害的可能性。

- c. 在不抵觸第 19 (a) 條的情況下，Micro Focus 或其供應商之任何責任皆限於客戶為軟體於目前支援期間所支付的總額 (且不超過 12 個月)，包括該期間的任何選用支援服務。此限制適用於所有訴因，包括合約、保固違約或侵權行為。

## 20. 保固

- a. **軟體保固：**本支援合約下所支援軟體的保固條款皆記載於其適用的最終使用者授權合約。
- b. **免責聲明：**除非於適用的最終使用者授權合約中明文記載，否則 Micro Focus 概不承擔並除外所有在本支援合約下對於軟體產品、支援、服務及交付項目之明示、默示及法定擔保、陳述及條件，包括對於銷售性、有效所有權、未侵權及特定用途之適用性之默示擔保。Micro Focus 不保證支援、服務或任何交付項目皆無瑕疵或錯誤。

## 21. 保密

接收機密資訊的一方僅可將其用於本支援合約之目的，並將盡合理之注意保護任何機密資訊，避免未經授權的揭露或使用。接收方僅可向有義務遵守這些保密義務的員工或代理人揭露機密資訊。「機密資訊」意指下列任何資訊：(i) 以書面標示為機密，或 (ii) 若口頭或視覺上揭露，於揭露時口頭指定為「機密」，或 (iii) 因其性質與用途而應合理視為機密。機密資訊不包括下列資訊：(a) 已存在於接收方且無保密義務；或 (b) 由接收方獨自開發；或 (c) 在未違反本條款的情況下已可供一般大眾取得；或 (d) 接收方從無保密義務之第三方以正當方式接收；或 (e) 經揭露方書面同意可供揭露而公開。機密資訊可能會在法律、法規或法院要求下遭一方揭露，但在法律允許範圍內且在合理可行的範圍內，接收方應事前書面告知揭露意圖，提供回應或提出異議之機會，並與揭露方合作，由揭露方提出合理要求和支付費用，在任何合法行動下爭取或限制此類法定揭露之範圍。這些保密義務在支援合約終止後 5 年內繼續有效，且對於依適用法律構成商業秘密之資訊或含有個人資料 (定義如下) 之資訊則無限期

有效。自任何支援服務提供過程中學習或開發之知識及專業技術 (包括程序、概念及技術)，Micro Focus 得保留其使用權利。

## 22. 雜項條款

- a. **準據法。**若支援於北美洲提供，則因本支援合約所引起或有關之所有事項，皆受美國德拉瓦州 (State of Delaware) 的法律管轄。若支援於法國、德國、義大利、日本或西班牙提供，則因本支援合約所引起或有關之所有事項，皆受提供支援服務之國家的法律管轄。在其他地區，則因本支援合約所引起或有關之所有事項，皆受英國法律管轄。無論衝突法則，且不論聯合國國際貨物銷售合同公約，上述適用法律皆適用。任何因本支援合約所產生或有關之訴訟、法律行動或法律程序，皆由決定適用法律之國家的法院享專屬管轄權，但是加利福尼亞州法院在北美洲擁有專屬管轄權。各方同意受上述管轄權之約束，並放棄可能擁有之任何反對管轄法院地之任何權利，包括基於個人司法管轄權或非方便法院地說之異議。
- b. **法規遵循。**各方均將遵守本支援合約所規定之任何適用法律或法規，包括資料保護法律規定之義務。
- c. **完整合約。**除非雙方另有書面同意，否則本支援合約構成 Micro Focus 與客戶之間就支援服務之完整合約，並取代任何先前的口頭或書面陳述與通訊。本支援合約僅能以雙方簽署的書面方式修改。任何採購訂單或類似文件的條款皆無法修改本支援合約。
- d. **不可抗力。**雙方皆不需為超出合理控制範圍的履行延遲或不履行負責；然而，本條款不適用於客戶付款義務。
- e. **擁有權。**Micro Focus (或其供應商) 擁有軟體、軟體更新及任何其他交付項目的所有權，並保有一切產權及擁有權。本支援合約不損害任何 Micro Focus 因違反適用之 Micro Focus 最終使用者授權合約或 Micro Focus 智慧財產權而產生的權利。提供客戶支援服務，並不構成 Micro Focus 承認客戶已於相關條款及 (或) 法律達成合規。



- f. **轉讓。** 客戶不得轉讓本支援合約或其下任何權利或義務。Micro Focus 得將本支援合約的全部或部分轉讓給 Micro Focus 企業集團內的其他公司，或轉讓給購買 Micro Focus 全部或大部分資產的購買者。
- g. **可分性 / 免責聲明。** 若一項條文無效或窒礙難行，剩餘條文仍將繼續有效，且雙方將修訂本支援合約，以將原始合約之效力行使至最大程度。支援合約所有條款皆不可視為免責，且所有違約事項皆不可視為同意或豁免，除非經書面同意或免責，且由當事方的授權代表簽章。對於任何違約事項的同意或免責，皆不構成對任何不同或後續違約事項的同意或免責。
- h. **出口。** 支援、軟體更新及任何其他交付項目皆可能受美國及其他國家之出口管制及貿易法的約束。雙方同意遵守所有適用的出口管制法規。
- i. **美國政府使用者。** 此條款僅適用於美國政府使用者。根據本支援合約所提供的任何軟體或文件，皆視為「商業品項」(依 48 C.F.R. § 2.101 定義) 並授權予美國政府的最終使用者為商業品項，且僅授與根據本支援合約及適用之最終使用者授權合約所訂定之權利。
- j. **獨立承包商。** 本支援合約並不建立雙方之間的任何合資、合夥、結盟或委託人與代理人關係。本支援合約及立約雙方之間往來，皆不視同在一方與另一方或其雇員或經銷商之間，建立僱傭關係、代理關係或合作夥伴關係。各方應獨自負責其員工的所有就業福利。

### 23. 個人資料

客戶瞭解通常不需要提供個人資料給 Micro Focus，Micro Focus 即可支援服務。然而，若在提供支援服務期間，客戶向 Micro Focus 提供任何資料，而這些資料在適用的隱私權法中可能為指定的「個人資料」時，則下列條款將適用於 Micro Focus 對於此述之任何個人資料的處理：

在任何此類情況下，客戶保證：

- (i) 在關於 Micro Focus 對適用隱私權法之合規方面，提供完全的合作；並且
- (ii) 在提供支援服務的過程中，關於提供 Micro Focus 的個人資料方面，皆已遵守適用隱私權法及其他任何適用資料保護規定之所有義務。

若因客戶或其員工或代理人未能遵守本款所述之任何義務，導致 Micro Focus 發生或可能需負擔任何成本、索賠、罰款、損害或支出，則客戶同意補償並自費為 Micro Focus 辯護。

客戶授權 Micro Focus 取得、保留並處理本支援合約所記載以及履行合約所需的個人資料。

#### 1. 定義。以下用語的意義如下：

- a. 「適用隱私權法律」意指任何適用客戶 (資料控制者) 或 Micro Focus (資料處理者) 之隱私權或資料保護法律或法規，包括但不限於歐盟一般資料保護法 (EU) 2016/679 (簡稱「GDPR」) 及依狀況而定的同等或相關之國家法律。
- b. 「客戶個人資料」意指為了本約所述之支援服務，而由客戶或代客戶提供給 Micro Focus 之個人資料。
- c. 「資料控制者」意指獨自或與其他人共同決定個人資料處理目的與方法之自然人或法人。
- d. 「資料處理者」意指代資料控制者處理個人資料之自然人或法人。
- e. 「資料當事人」意指已識別或可識別之自然人。
- f. 「個人資料」意指任何與資料當事人相關之資訊。
- g. 「個人資料外洩」意指安全性遭受侵害，因而導致已傳送、儲存或以其他方式處理之個人資料遭到意外或不法破壞、喪失、變造、未經授權的揭露，或是存取。
- h. 「處理」意指在個人資料執行的任何操作或多項操作，無論是否為自動化作業。

## 2. 條款。

a. Micro Focus 可執行下列與支援服務有關之處理：

- i. **處理之主題：**由 Micro Focus 對於客戶個人資料進行的處理，如下文記載。
- ii. **處理之性質與目的：**Micro Focus 處理客戶個人資料之性質與目的，應為提供支援服務時附帶之處理，因為客戶個人資料可能包含於為取得支援服務而傳送給 Micro Focus 的記錄檔或其他資訊內。
- iii. **處理期間：**Micro Focus 處理客戶個人資料的期間應為支援服務合約之期間。
- iv. **個人資料類型：**Micro Focus 處理的客戶個人資料類型應為可能包含於記錄檔或其他由客戶提供之資訊，提供這些資訊是為了讓 Micro Focus 能提供支援服務，其中包含 IP 位址、電子郵件址及其他可能被視為個人資料之線上辨識資訊。
- v. **資料當事人類別：**資料當事人應為客戶所提供的個人資料之當事人。

b. 就適用的隱私權法而言，客戶及 Micro Focus 同意客戶為資料控制者，而 Micro Focus 為依據本約處理任何客戶個人資料的資料處理者。

c. 處理客戶個人資料時，Micro Focus 應以此述方式實施並維護適當的技術與組織措施：(i) 以在 Micro Focus 處理客戶個人資料時，確保達到符合客戶個人資料風險的安全等級，以及 (ii) 當資料當事人依適用隱私權法行使其權利時，讓 Micro Focus 能夠協助客戶履行其回應義務。根據客戶個人資料處理的性質、範圍、背景、目的及風險，客戶瞭解此類措施的充分性。

d. 若處理客戶個人資料涉及在 EEA 以外地區傳輸客戶個人資料，即適用**歐盟控制者對處理者傳輸之定型化契約條款**。若處理的個人資料包含了符合 1996 年健康保險及責任法案及後繼法規所定義之受保護的健康資訊，即適用**業務夥伴協定**。

e. 未經客戶事前書面授權 (不得有合理拖延)，Micro Focus 不得商請其他資料處理者，在支援服務中為 Micro Focus 處理客戶個人資料，或代客戶處理或執行由客戶所指示之處理；除非客戶已視同授權 Micro Focus 利用自支援合約生效日期起已聘用之任何承包處理者。若承包處理者將發生任何增加或更換異動，則 Micro Focus 應於預定異動至少 15 天前告知客戶；如果客戶未能告知 Micro Focus 對此新增或更換之異議，即視為客戶已授權此述之承包處理者。

f. Micro Focus 茲此同意應：

- i. 僅根據客戶的書面指示處理客戶個人資料，包括將客戶個人資料傳輸至第三國或地區或是國際組織，除非 (1) 依管轄 Micro Focus 的歐盟或歐盟成員國法律規定；在此情況下，Micro Focus 應在處理之前通知客戶此法律規定，除非法律基於公共利益的重要理由禁止此類資訊，或 (2) 依其意見，由客戶或代表客戶提供的指示，已侵犯了適用的隱私權法律；在此情況下，Micro Focus 應立即通知客戶此意見；
- ii. 確保獲得授權代表 Micro Focus 處理客戶個人資料的人員，已承諾保密義務，或是依適當的法定義務必須保密；
- iii. 協助客戶確保遵循客戶的下列法定義務：(1) 客戶個人資料的安全性 (GDPR 第 32-34 條)；以及 (2) 資料保護影響評估暨事前諮詢 (GDPR 第 35-36 條)；考量 Micro Focus 所執行的處理性質以及 Micro Focus 可使用的資訊；
- iv. 在提供的支援服務結束後，Micro Focus 應刪除或退還其所持有的所有客戶個人資料，除非適用的法律規定 Micro Focus 保留一份客戶個人資料複本；若客戶未在支援服務終止的 180 天內提出書面指示，則 Micro Focus 有權刪除全部或部分客戶個人資料；並且
- v. 在客戶及 (或) 其代表簽署適當保密條款的前提下，向客戶提供所有證明 Micro Focus 如實遵循 GDPR 第 28 條法規義務的所需資訊，並允許客戶及 (或)

與我們聯絡：  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

喜歡本文內容嗎？歡迎分享



其代表在正常營業時間內進行稽核 (包括視察)。  
Micro Focus 應以合理的方式合作進行稽核，且此稽核應限於每 12 個月內僅一次，但是發生個人資料外洩之後，客戶得額外進行一次稽核。

- g. 在不抵觸前述第 2.d 段規定的情況下，當 Micro Focus 商請承包處理者代替 Micro Focus 執行特定的處理動作時，Micro Focus 應確保此承包處理者亦受合約約束而須盡前述之相同資料保護義務。若該承包處理者未能履行其資料保護義務，且因此承包處理者之行為、錯誤或疏漏而導致此違反此個人資料條款，則 Micro Focus 應對客戶負起全責。

- h. 客戶同意依適用的隱私權法，遵守其作為資料控制者的義務。

### 合約附約

由於 Micro Focus 軟體產品組合廣泛，某些 Micro Focus 軟體產品會提供額外或不同的 Micro Focus 軟體支援服務。您可以在下列位置找到所有可用附約的最新清單：

[www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/](http://www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/)



網址：<https://www.microfocus.com/zh-tw>  
電話：+886-2-5592-4949  
電子信箱：[taiwan.sales@microfocus.com](mailto:taiwan.sales@microfocus.com)