

## 產品支援服務水平協議

### Product Support Service Level Agreement

版本：6.0

發佈時間：2026 年 05 月 14 日

本協議為安華聯網公司（以下簡稱“我們”或“本公司”）與客戶（以下簡稱“您”或“客戶”）之間的服務水平協議（以下簡稱“SLA”）。本協議旨在明確定義我們的服務水平承諾，以確保我們提供的服務品質能夠符合客戶期望並得到保障。

#### 適用範圍

本 SLA 適用於以下產品：

- HERCULES SecSAM：包括雲端服務軟體，或本地安裝之軟體。

以上皆不包括客戶所使用的終端硬體、測試環境與受測設備。

本 SLA 適用於以下對象，其維護合約尚在有效期內之客戶：

- 新購產品授權之附帶維護合約。
- 已續約。
- 已新購維護合約。

#### 產品支援

產品支援包括付費購買的產品建議設置方式、產品軟體升級期間幫助解決問題、提供測試環境的建議設置方案以及因產品本身瑕疵導致之無法正常運作之狀況。

產品支援不包括待測物之資安弱點修復與解決、客戶待測物即陪測物之相關設定、衍生問題、客戶測試環境及客製化參數設定、遠端代操作客戶端環境、待測物及陪測物以及產品配件的保固。

### **服務可用性**

本服務的可用性目標為每月達到 98%的正常運行時間。在計算服務可用性時，將不會考慮以下情況：

- 預定維護時間內的系統停機或服務中斷。
- 代購硬體或使用者自備硬體問題，致使系統停機或服務中斷。
- 雲端服務供應商，或第三方服務提供商造成的系統停機或服務中斷。
- 網絡問題、電力問題或硬體故障等其他不受控因素導致的系統停機或服務中斷。

### **服務維護與升級**

安華聯網將會以信件通知客戶產品軟體升級之停機時間，以確保客戶有足夠的時間進行準備與調整。

### **資料所有權**

- 客戶始終保有所有資料的完整所有權。

### **資料移轉與轉移**

- 執行時程應明確定義，並事先取得雙方同意。
- 任何額外費用應明確標示並事先告知。
- 我方在資料移轉過程中的角色與參與程度應明確說明。
- 任何資料刪除、清除或資料銷毀作業，皆須在客戶審核及事前核准後方可執行。

### **合約終止與資料處理**

- 我方必須返還及 / 或安全銷毀所有形式或媒介中的客戶資訊。

- 包括所有由客戶提供或代表客戶蒐集的資料。
- 本公司必須提供書面確認，證明所有客戶資訊已完整返還及 / 或銷毀。
- 資料處理程序必須確保所有紙本紀錄均經安全銷毀。

## 免責聲明

安華聯網將致力於提供穩定、可靠的產品支援服務，但不對硬體故障，或第三方服務提供商造成的任何資料遺失負責。

## 營業時間和響應時間

安華聯網公司總部位於台灣台北，我們的營業時間是周一至週五，台灣台北時間(UTC+8)上午 9 點至下午 5 點。產品支援服務不包含台灣國定假日期間。

在營業時間內，我們將會在收到用戶請求後三個工作天內回應。若是在非營業時間收到請求，我們將會在營業時間開始後的三個工作天內回應。回應時間將會以最後一次用戶請求的時間為基準計算。

為了幫助我們調查報告的問題並儘快提供解決方案，請向我們提供盡可能多的相關信息，例如：

- 需要支援的測試項目編號或具體問題
- 您正在使用的產品名稱和版本
- 您正在使用的產品主機硬體版本
- 您正在使用的操作系統和 WEB 瀏覽器版本
- 有關您遇到的問題的所有信息，包括日誌文件，重現步驟，屏幕截圖等
- 已進行過的修復嘗試

## 聯繫方式

我們歡迎您透過以下方式與我們聯繫：業務窗口或郵件 ( [support.onward@dekra.com](mailto:support.onward@dekra.com) ) 。

## **協議修訂**

本協議會在官方網站上保持最新版本，更新時不會另行通知。我們建議您每半年來檢查更新的內容。若您在更新後繼續使用我們的產品或服務，即表示您同意新版本的協議內容。