

通用雲端協議

此通用雲端協議 (包含任何**補充條款**，統稱為「協議」) 就您對思科雲端服務之使用事宜列出條款。

點選「同意」或使用雲端服務，即代表您同意本協議之條款。若您無權限簽署本協議，或您不同意本協議之條款，請勿點選「同意」與使用雲端服務。

目錄

第 1 節我們的責任	第 6 節賠償
第 2 節您的支付義務	第 7 節保固、免責聲明與責任限制
第 3 節您使用雲端服務的行為	第 8 節期限與終止
第 4 節機密資訊和資料	第 9 節一般條款
第 5 節所有權與軟體授權權利	第 10 節定義

第 1 節我們的責任

如每份優惠活動說明所述，我們提供包括技術支援在內的雲端服務。我們得增強和改進雲端服務，除依照產品壽命結束政策規定之情形外，不得因此減損其核心功能。我們會隨時執行定期維護，更新用以提供雲端服務之伺服器與軟體。您瞭解並同意，我們得在特定情況下，不經事前通知即執行雲端服務的緊急維護，在此期間，我們可能會暫停您對雲端服務的存取及使用。

第 2 節您的支付義務

- a. **費用：**在相應訂單或報價描述中的雲服務費用可包含超額量或使用計費。思科訂單的接受可取決於我們的信用審批流程。除以上另有規定外，思科在本協議下的所有費用是不可撤銷，且已付款項不予退還。
- b. **從批准來源的購買：**雲服務費用和支付條款約定在您與批准來源的商務協議中。
- c. **從思科的直接購買：**就從思科的直接購買的雲服務，您同意按照在相應報價描述、訂單、和/或訂單工具中您所選擇的初始期間和續展期間的計費頻率，我們可從您的信用卡中收取或提前就應付費用開發票給您。我們可能提供您的信用卡資訊和相關個人資訊給協力廠商，用於處理支付和防欺詐用途。除非另有約定，您將在發票日期的三十 (30) 天之內支付雲服務的相關費用。逾期費用將從到期日起，產生每年百分之十 (10%) 的利息或法律容許的最高利息，以較低者為準。您將支付所有銷售稅、增值稅、一般標準稅和任何類似由政府部門徵收的就購買雲服務的稅收、關稅或收費。思科可以增加任何發票中雲服務的價格，如要求的代扣稅使我們未能收到該發票中的金額。如您三十 (30) 天或超過三十 (30) 天未支付款項，或在您授權思科收取您信用卡金額的情況下十 (10) 天或超過十 (10) 天未支付款項，思科在提前十 (10) 天書面通知您且沒有限制我們其他權利和救濟的情況下，可以全權自由決定中止或解除您的雲服務，直到全額支付該金額。如您對一發票有爭議，您必須在發票日期的十五 (15) 天之內書面通知思科，並提供書面細節解釋該爭議。我們將善意的與您解決該爭議。如我們在三十 (30) 天之內未能解決該爭議，思科可以在給您另外提前十 (10) 天書面通知情況下，自由決定中止或者解除雲服務。

第 3 節您使用雲端服務的行為

- a. **您使用雲端服務和思科內容的行為。**您得在適用期間內於內部使用雲端服務，且必須遵守適用優惠活動說明、訂單與文件之規定。此權利亦適用於您的授權使用者。您不得故意從事下列行為：(i) 干擾雲端服務、其他客戶存取雲端服務或雲端服務之安全性；(ii) 銷售、轉售或散布雲端服務；(iii) 將雲端服務作為管理或網路提供服務供第三人使用；(iv) 以思科判斷為會不當影響運作功能的方式使用雲端服務時，造成異常尖峰或流量增加；或 (v) 促使攻擊或破壞雲端服務，包括阻斷服務 (DoS)、未經授權的存取、滲透測試、監控抓取，或散

布惡意軟體 (包括但不限於病毒、特洛伊木馬程式、蠕蟲、定時炸彈、間諜軟體、廣告軟體或清除器); (vi) 提交適用文件中並無明確要求和/或考量的任何資訊; 或 (v) 將思科內容與未經思科驗證為與雲端服務相容的第三方產品或服務一併使用、擷取思科內容或向第三方提供思科內容。

- b. **客戶資料和認證之責任。** 您有責任確保客戶資料的正確性和品質，並對您獲得客戶資料之方式，以及透過雲端服務利用客戶資料之行為負責。您將確保所有帳戶資訊為最新狀態，並採取合理措施，以保護您在雲端服務之帳戶資訊、密碼及其他登入認證，且會立即通知思科任何未經授權使用或存取您帳戶的已知或可疑行為。
- c. **在中國和俄羅斯之使用。** 倘您在中國使用本雲端服務，表示您承認您是 (i) 負責傳送任何雲端服務相關資料至中國境外的實體，以及 (ii) 有義務遵守此類資料收集和海外傳送所適用中國法律的實體。倘您在俄羅斯使用本雲端服務，表示您承認您是 (i) 負責在俄羅斯向一般使用者收集個人資料的實體，以及 (ii) 有義務遵守個人資料收集和海外傳送所適用俄羅斯法律之實體。
- d. **授權使用者之使用。** 您僅得允許第三方代表您基於內部營運目的，使用本雲端服務。您有義務確保所有授權使用者遵守本 EULA，且您對此類授權使用者違反本 EULA 之任何行為，均負有損害賠償責任。若您已依據思科購買計畫購買本雲端服務，則可能適用更多進一步的限制。在適用法律允許範圍內，您必須確保代表您使用本雲端服務的第三方透過您提出本雲端服務的所有相關索賠，並放棄直接向思科提出之所有此類索賠的相關索賠。
- e. **第三方產品。** 如果您將本雲端服務與第三方產品搭配使用，您有責任遵守第三方供應商的條款與條件和隱私政策，亦須承擔此類使用的風險。思科並不為不屬於本雲端服務之產品提供支援或保證持續整合支援。

第 4 節 機密資訊和資料

- a. **機密資訊。** 接收方將維持資訊機密且必須採取合理注意，避免將任何機密資訊洩露給任何除其員工、附屬公司和承包商外之第三方，該員工、附屬公司和承包商瞭解與此協議相關之資訊時，並受不低於本節條款的書面保密義務之約束。如接收方之員工、附屬公司和承包商違反此節條款，則接收方須承擔責任。接收方的保密義務不適用於以下資訊：(i) 無保密義務接收方的已知資訊；(ii) 非因接收方之過失而成為大眾已知的資訊；或 (iii) 由接收方獨立研發之資訊。如法規、法律或法庭指令另有要求，接收方得披露揭露方之機密資訊；惟接收方須事先通知揭露方 (於法律允許程度內) 並由揭露方負擔費用，就揭露人需要之保護措施提供合理合作。在揭露方的合理請求下，接收方將返還、刪除或銷毀揭露方所有機密資訊，並保證已完成上述事宜。
- b. **我們如何使用您的資料。** 思科處理並使用個人資料和客戶資料以交付、分析、支援和改善雲端服務，且在本協議、思科[隱私權聲明](#)和相關[隱私權說明文件](#)另同意處理及使用時，亦可為之。思科將維持行政上、物理上與技術上的適當防護措施，這些措施旨在保護思科處理個人資料和客戶資料的安全性、機密性與一致性。思科得與符合思科隱私權聲明的第三方服務提供者共享個人資料和客戶資料，以協助提供和改善相關[隱私權說明文件](#)中所述的雲端服務。思科可締約之第三方服務提供者，僅限於可與思科提供相同資料保護與資訊安全等級者。
- c. **遙測資料。** 思科得處理遙測資料，以交付、擴充、改善、自訂、支援及/或分析雲端服務及其他思科產品項目，且可自由使用未識別您或任何您授權使用者身份的遙測資料。您可設定雲端服務以限制所收集的遙測資料，但在某些情況下，您僅能透過解除安裝或停用雲端服務以停止遙測資料的收集。
- d. **跨境資料傳輸。** 思科得於資料收集地以外之國家/地區，處理並儲存客戶資料與個人資料。思科僅會在符合適用法律之前提下，傳輸個人資料。當思科代表您處理來自歐洲經濟區或瑞士之任何個人資料，我們會以符合歐盟-美國隱私保護盾或瑞士-美國隱私保護盾相關原則或其後續架構 (以下簡稱「原則」) (詳見 www.commerce.gov/privacyshield) 的方式為之。當思科代表您傳輸來自亞太經濟合作 (APEC) 經濟體之個人資

料，在 APEC 跨境隱私保護規則體系規定 (以下簡稱「CBPRs」) (詳見 www.cbprs.org) 適用於思科對該資料處理的範圍內，思科會以符合該規定要求的方式處理該個人資料。若思科無法提供至少與原則或 CBPRs 相同層級之保護程度，思科將會立即通知您並停止處理行為。您有責任提供任何必要通知予授權使用者，並就雲端服務處理與傳輸個人資料 (含跨境傳輸) 獲得其所有必要同意。

第 5 節所有權與軟體授權權利

- a. **歸您所有之事項。** 您享有您客戶資料所有的智慧財產權。關於您使用本雲端服務而向思科提供之回饋與想法，您授權思科得基於任何目的使用之。
- b. **本公司所有權範圍。** 思科及其授權人，就思科內容與本雲端服務及其所含一切基礎技術和相關說明文件，保有全部的智慧財產權。
- c. **軟體授權和限制。** 為使用雲端服務，我們可能會要求您下載並安裝思科軟體 (以下簡稱「軟體」)。思科僅於您使用雲端服務必要範圍內，授予您受限制、非專屬、不可再授權與不可移轉之授權。軟體可能包含應受其自身授權條款規範之程式碼。除基於法律允許的互通性目的外，您不得從事，亦不得允許第三方從事修改、還原工程、逆向編譯或其他試圖衍生軟體程式碼，或建立軟體衍生著作之行為。
- d. **測試與試用版。** 思科產品測試版可能含有程式錯誤、錯誤或其他狀況。因此，除非另經思科書面許可，否則其可能無法用於您的生產環境。若我們向您提供通用思科產品的有限暫時試用存取權限，則您可在由授權金鑰或思科書面允許的期間內使用這些產品。若未確定任何期間，則任何試用期皆在試用產品開始三十 (30) 日後到期。若您在試用期結束前未停止使用雲端服務，則將依產品標價向您開立發票。儘管有前述規定，思科仍可自行隨時結束測試或試用，屆時您將無法再存取任何相關資料、資訊和檔案，且您應立即中止使用產品。此外，測試與試用版產品係以「現狀」提供，且思科未就任何問題或狀況提供任何支援，亦無任何明示或默示之保固或賠償，思科針對您使用思科產品亦不承擔任何相關責任。

第 6 節賠償

- a. **索賠。** 如於您的有效使用期間內，本協議下提供之任何雲端服務違反第三方之專利、版權或註冊商標而致使他方向您索賠或威脅索賠 (以下稱「索賠」)，思科將承擔責任並讓您免於下列責任：由有效法律轄區內法院判定之最終不可上訴之判決或任何索賠之最終決議，惟您須 (a) 立即以書面向思科通知此索賠；(b) 全力與思科合作針對索賠進行答辯；以及 (c) 賦予思科權利獨自控管索賠之答辯和決議，以及任何後續上訴。思科並無義務支付您在思科收到索賠通知之前所負擔的律師費用和成本。您得保留自身之意見，惟須自行負擔成本。
- b. **其他補救措施。** 若發生索賠，或者若思科合理認為可能將發生索賠，則思科將為您保障繼續使用雲端服務的權利，或者更換或修改為至少具有同等功能的雲端服務。如果思科判斷這些替代方案不適用，則在思科發出通知/請求時，您的使用權利亦將終止，您將中止使用雲端服務，思科將退還您為雲端服務剩餘期限支付核准來源的任何費用。
- c. **排除項目。** 縱有第 (a) 和 (b) 節所述，思科並無義務負責下列相關索賠：(a) 依據您或第三方代表您提供的任何設計、規格或條件之索賠；(b) 您或第三方代表您對雲端服務做出之任何修改；(c) 雲端服務的使用量或持續時間、您獲得之收入或提供之服務；(d) 搭配非思科產品、軟體或業務程序組合、操作或使用雲端服務；或者 (e) 因您未依據思科要求修改或取代雲端服務而未能避免之相關侵權。
- d. **專屬且排他之補救措施。** 第 6 節規定思科之專屬且排他責任，以及客戶針對智慧財產權侵權的專屬排他補救措施。

第 7 節保固、免責聲明與責任限制

- a. **保固。**除非適用優惠活動說明上另有規定，否則思科保證其以商業上合理之技巧與努力，依據優惠活動說明提供雲端服務 (包含任何適用服務等級協議/目標)。在您即刻於保固期間以書面向核准來源通知思科違反上述保固後，依據所適用法律允許的範圍內，您可享受有單獨且唯一的一項救濟措施，係由我們選擇修復或替換雲端服務，或者退還其未遵守保固期間內，您所支付給思科的費用，包含依據任何適用服務等級協議/目標支付的費用。
- b. **免責聲明。**若您係在您企業、業務或專業領域外使用本軟體或雲端服務之消費者，則您所居住國家/地區禁止對您適用下列限制時，您可能具有特定法律權利，且禁止下列限制時，此類限制對您即無適用。若要瞭解更多關於此類權利資訊，請連繫當地消費者建議組織。除第 7 節明文規定或思科書面同意外，思科得在適用法律允許範圍內：(i) 明文免除所有保固和條件之擔保責任 (無論其為明示或暗示)，包括但不限於關於適售性、特定用途適用性或未侵權之保固、條件或其他暗示條款。
- c. **責任限制。**除思科雲端服務造成的任何金額外，就您使用雲端服務而衍生之相關索賠責任，任一方須負擔之總數皆不應超過首次索賠前 12 月期間內之總費用，以及依照適用訂單應向核准來源支付或已支付的費用。在任何情況下，任一方均不就 (i) 間接、偶發、懲罰、特殊或結果性之損害承擔責任；(ii) 資料遺失或毀損，或者業務中斷或損失；或 (iii) 營收、獲利、商譽或預期銷售或庫存之損失。此處之責任限憲，適用於所有保固、合約、侵權行為、損害賠償或其他主張，縱任一方已被告知該類損害發生之可能性者，亦同。第 7 節並未限制或排除依據適用法不得限制或排除之責任。這類責任限制採累計限制，而非依據個別事件。

第 8 節期限與終止

- a. **期限。**雲端服務的初始期間始於雲端服務可供使用之日，並在訂單中所述期限終止前持續提供。
- b. **續約。**為了向您提供不間斷的服務，除非有下列情事，否則思科將會按訂單上所選之續約期間自動續約 (「續約期間」)：(i) 您最遲於當期期間屆滿前三十 (30) 日以書面通知該核准來源不欲續約之意圖，或 (ii) 您或您的核准來源於最初購買時，在訂單上未選擇自動更新雲端服務，或 (iii) 已超過雲端服務的銷售結束日期。若有任何費用上的變更，您的核准來源會在續約期間前之合理期間內，預先通知您。除非您在適用的續約日期之前，以書面通知核准來源不接受費用變更之意思，否則新的費用會適用於接續的續約期間。於此情形，雲端服務會於當期之末了終止。
- c. **終止。**如任一方有重大違反本協議，且未於收到違約書面通知之三十 (30) 日內排除違約狀態，未違約之一方得以此為理由終止本協議。若您違反上述第 3 節第 a 項、第 5 節第 c 項或第 9 節第 e 項之規定，思科亦有權利立即暫停或終止您使用雲端服務。本協議一經終止或到期，您必須停止所有雲端服務的使用行為 (且必須銷毀所掌有之軟體副本)。協議因思科重大違反本協議而終止時，我們將會退還您與您的核准來源就終止生效日期起至條款結束期間而預付之所有費用。協議因您重大違反本協議而終止時，您仍須負擔就終止生效日期起至條款結束期間未付清之費用。
- d. **產品壽命結束。**思科保留在 Cisco.com 上提供事先書面聲明來終止雲端服務產品壽命 (EOL) 的權利。若您或您的核准來源已預付雲端服務的費用，而此服務在您的當期期間過期前變成 EOL 狀態，思科將會採取商業上之合理措施，將您轉移至實質上類似之雲端服務。若思科未有實質上類似之雲端服務，思科會退還預付費用中尚未使用到雲端服務的額度，該額度從 EOL 雲端服務可供使用的最後一日，計算至您當期雲端服務期間的最後一日。退還額度可適用於將來購買之思科產品。

- e. **繼續有效。** 下列章節於本協議到期或終止後仍繼續有效：第 2 節、第 3 節、第 4 節、第 5 節第 a 項、第 5 節第 b 項、第 5 節第 c 項最後一句、第 7 節與第 9 節。

第 9 節 一般條款

- a. **轉讓和分包。** 未經思科明確的書面同意，您不得轉讓本協議，任何嘗試均構成對本協議的重大違反。思科可以將 Cloud Service 的性能分包給第三方，但是任何此類分包都不能免除我們根據本協議承擔的任何義務。
- b. **協議之修改。** 我們得依據企業之發展修改本協議或其任何要件 (訂單除外)。本協議的變更僅適用於已接收的訂單和續約，或修改日期後生效之訂單和續約。
- c. **思科合作夥伴交易。** 如果您向思科合作夥伴購買雲端服務，則 (a) 此 UCA 的條款適用於您對雲端服務的使用；(b) 若您與思科合作夥伴訂定的採購單 (以下稱「客戶採購訂單」) 中存在任何不一致條款，本協議條款優先適用。
- d. **美國政府最終使用者。** 依據 FAR 第 12.212 節與 DFARS 第 227.7202 節，雲端服務與文件分別被視為「商用電腦軟體」與「商用電腦軟體文件」。所有美國政府最終使用者對於購得之雲端服務及文件，僅具有本協議規定之權利。所有與聯邦採購法規不符的任何條款，均不得向美國政府請求執行。
- e. **出口。** 思科軟體、雲端服務、產品、技術和服務應遵循美國和當地的出口管制法律和法規。您與思科各方均應遵守此類軟體、雲端服務、產品及技術之使用、出口、再出口和轉讓相關之法律及法規，並取得美國及當地所有要求的批准、許可或授權。具體出口資訊可自下列網址取得：
<http://tools.cisco.com/legal/export/pepd/Search.do>。
- f. **適用法律。** 您接受並使用雲端服務之行為，將會遵守所有適用法律。您必須確保您在您的司法管轄區內，有權利使用所有雲端服務之功能。思科於提供雲端服務時，會遵守所有適用法律。我們得限制雲端服務在特定地區的可得性，或修改或停止提供功能，以遵守適用之法律與規範。思科為遵守法律及思科法律執行政策規範 (<http://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-transparency-center/validation/report.html>)，得於必要時共享資訊。
- g. **準據法與審判地。** 本協議與任何關於本協議或因其而生之爭議，均受下列之準據法專屬管轄，且準據法係依據您的主要營業地而認定，且排除適用法律衝突適用規則或聯合國國際貨物銷售合同公約之規定。然而，倘您為位於美國之公共部門機構或政府機關，本協議及據此所生或與其相關之爭端，應由您所在主要司法管轄領域內之法律加以規範。對於美國聯邦政府客戶，本協議應依據美利堅合眾國法律加以規範及解釋。下列位於適用審判地之法院，對於裁決任何關於本協議或本協議之成立、解釋與執行或者因之而生的爭議，具有專屬管轄權。各方當事人均在此同意並將專屬管轄權交予該等法院。縱使下列準據法已有規定，任一方仍得就其宣稱違反其智慧財產權或專屬權事宜，向任何具管轄權適格之法院尋求暫時禁制令作為救濟。

您的主要營業地	準據法	司法管轄權與審判地
美國、拉丁美洲或加勒比海	美利堅合眾國加州	加州聖塔克拉拉市 (County of Santa Clara) 的最高法院，以及加州北區聯邦法院
加拿大	加拿大安大略省	安大略省法院

歐洲 (不包括義大利)、中東、 非洲、亞洲 (不包括日本和中國)、 大洋洲 (不包括澳大利亞)	英格蘭法律	英國法院
日本	日本法律	日本東京地方法院
澳洲	新南威爾斯州法律	新南威爾斯州法院和聯邦法院
義大利	義大利法律	米蘭法院
中國	中華人民共和國法律	香港國際仲裁中心
所有其他國家/地區或領土	加州法律	加州法院和聯邦法院

- h. **第三人利益。**除非本協議明文規定，否則本協議不會向任何第三方授予任何利益。另外，非本協議當事人者，無權執行或受益於 1999 年《合約法 (第三方權利) 》中之任何條款。
- i. **通知。**思科得以藉由電子郵件、實體郵件，及/或張貼於 Cisco.com 或任何其他用來作為雲端服務的網站來通知您。給思科的通知，應該寄至位於 170 Tasman Drive, San Jose, CA 95134 總顧問辦公室中的 Cisco System 中，但適用之優惠活動說明允許其他通知方式者，不在此限。
- j. **不可抗力。**除付款義務之外，若因下述事件導致無法履行協議，雙方皆毋須負責：超出受影響一方合理控制之事件，包括意外、重大天氣事故、天災、任何政府機關之行為、流行病、恐怖攻擊行為，或者全部或部分網際網路之穩定性或可得性。
- k. **權利之保留。**縱本協議之權利有未行使者，亦不代表我們放棄該權利。
- l. **完整性。**若本協議之任一條款無法執行，本協議中其他條款之效力不受影響。除非另於簽署協議中明確說明，本協議構成雙方間就雲端服務事項之完整協議內容，並取代所有先前或同一時間就此事項之通訊、(書面或口頭之)非正式協議或協議。如產生任何牴觸情事，適用的優先順序如下：i) 補充條款 (包含優惠活動說明)；ii) 本協議之一般條款；然後是 iii) 任何本協議所參照之適用政策。倘本協議英文版與其他語系翻譯版間發生牴觸，當事人同意以本協議英文版為準。

第 10 節 定義

「**核准來源**」係指思科或經思科授權之零售商、經銷商或系統整合商。

「**授權使用者**」係指經您授權存取雲端服務的個人，包括供您內部作業之用，單獨代表您存取雲端服務的員工或第三方。

「**思科**」、「**我們**」、「**我們的**」或「**本公司**」係指 Cisco Systems, Inc. 或其適用之合作夥伴。

「**思科內容**」係指思科提供的任何內容或資料，包括但不限於地理和網域資訊、規則、簽章、威脅情報或其他威脅資料摘要、可疑的 URL 和 IP 位址資料摘要。

「**思科合作夥伴**」係指思科授權之零售商、經銷商或系統整合商。

「**雲端服務**」係指由思科託管之軟體即服務項目，或其他經載明於補充條款 (包括適用優惠活動說明) 中的思科雲端啟用功能。雲端服務可能包括軟體。

「**機密資訊**」係指接收方從揭露方取得之與本協議相關的非公開專利資訊，包含：(a) 明確標記為機密之資訊；或者 (b) 依資訊本質，應合理視為機密之資訊；或是 (c) 如經口頭揭露，於 14 天內以書面向接收方摘要呈現之資訊。

「客戶資料」 係指您或授權使用者提供或傳送到思科的所有資訊和資料，或雲端服務從您、您的授權使用者或您的系統，就您使用本雲端服務或軟體所收集之所有資訊和資料，包括但不限於未包括遙測資料在內的授權使用者相關資料。

「文件」 係指思科使用者或技術手冊、訓練教材、規格文件、隱私權政策說明文件或其他適用於雲端服務之其他資訊。**「優惠活動說明」** 係指適用之雲端服務說明 (請參考[此處](#))。

「訂單」 係指提交思科的訂購文件 (包含網頁或其他電子格式)，其中至少載明雲端服務提供之期間、類型/產品 ID (PID)，以及數量及其相關費用。

「個人資料」 係指可用於識別個人的任何資訊，可能包含姓名、地址、電子郵件地址、電話號碼、登入資訊 (帳戶號碼及密碼)、行銷偏好設定、社交媒體帳戶資訊或支付卡號碼。

「遙測資料」 係指雲端服務就您的使用行為產生的所有資訊和資料，包括但不限於網路原則、日誌和組態資訊；威脅情報資料、URL、中繼資料或網路流量數據；惡意軟體的來源和性質；安裝於網路或端點的軟體或應用程式類型；連接到網路的裝置相關資訊；感應器、裝置和機械產生的資訊；與網路或雲端服務的使用、使用來源、流量模式或使用者行為有關的資訊；以及與 cookie、web 指標和其他類似應用程式存在相關的資訊。

「您」 或 **「您的」** 係指購買雲端服務之個人或實體。