

## 網頁寄存/電郵寄存服務承諾

網頁寄存/電郵寄存服務條款是專門為滿足企業客戶需求包括出現在服務條款中的功能而設定。

我們提供令客戶放心的高品質和優質服務的寄存服務。

## 我們保證

- 1) 99.99%運行時間（每月少於 5 分鐘的停機時間）

每月服務承諾退還計算參照如下：

$(\text{總下載時間 (小時)} \times \text{HK\$月費} \times 2) / 720 \text{ 小時}$

“停機時間”是指方正收到服務故障書面通知（電郵）到服務重新啟動之間的時間。

- 2) 兩小時內回覆（下班時間，則是四小時）

每月服務承諾退還計算參照如下：

$(\text{額外電郵響應總數 (小時)} \times \text{HK\$月費} \times 2) / 720 \text{ 小時}$

回覆時間是指諮詢到達方正電子郵箱或留言信箱之後，方正回覆所需要的時間。如果不能在同一時間滿足受保證項目則只適用最高金額的保證項目。

每個月的退還費最大限度是等於當月訂購費用的 50%。

## 停機時間

停機時間是指每月主要服務在合理的情況下不運作的總持續時間。停機時間不包含計劃中斷

或者是由客戶行為引起的可預計中斷行為造成的不能運行的時間段。

計劃中斷：我們的硬體或軟體不時需要升級，這些升級通常會在非工作時間進行。客戶亦會接收到有關升級的通知。每年，在正常情況下計劃中斷的時間不應該超過 5 小時。通常情況下，方正會在計劃中斷的 24 小時前通過技術新聞電郵通知客戶，只有訂購技術新聞郵件的客戶方可接收通知。

## 限制

無法達到服務水平的故障不予賠償：如方正設備的計劃服務或維護所影響服務的運行時間。

出現以下情況不予賠償：

1. 客戶的 ISP 或本地區域網絡出現故障；
2. 中國本地電路出現故障；
3. 香港當地電路出現故障；
4. 任何天災導致服務出現故障；
5. 顧客無法提供腳本。

方正對任何間接或直接由客戶服務器故障所造成的損失不負任何責任。

## 退還方式

退款將被記入到下一張發票當中，以確保款項得到退還。

## 修改

方正可以在不另行通知的情況下修改條款協議，同時在網站更新協議以及對相應文件進行更改或修正。