

## 服務層級協定(SLA)指標說明

以下係針對國眾電腦股份有限公司通過之五項雲端解決方案

分別說明：

### 一. 數位行銷(Goolge. Facebook)

附約說明:本方案可從 Google 或 Facebook 中任選一媒體執行。

#### 1. 系統可用性 (System Availability)

Goolge. Facebook 使用的是串聯全球服務之雲端架構，其系統品質穩定達百分之 98%，能處理龐大的即時資訊，且能代管一些全世界最吃力的服務，同時也以最高水準的可用性和效能，傳遞內容給全球的用戶。

#### 2. 客服支援時段(Customer service support period)

服務時間為周一至周五 9:00am-18pm。但若客戶如有廣告費用操花需即刻暫停廣告、或者有重大事件發生，則我們的人員可以立即執行暫停。

#### 3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)

若廣告執行中尚未順利跑出廣告導致廣告預算沒花到或者只花到些微費用，則預算會延續使用直至預算花完為止。

#### 4. 問題回應時間(Incident Response)

當客戶有問題詢問時，於上班時段來電或傳訊息都會有專門負責的人員即時回答。回應時間為：每周一~週五(國定假日除外)8:30~17:30

補充說明：

1. 關於緊急性廣告帳戶系統問題:如廣告拒登, 我司將於上班日期間於 20 分鐘內完成回應。如遇假日有緊急問題, 也可透過 Line 先做線上反應。

2. 廣告業務相關諮詢問題，如:廣告建議. 素材更換等  
我司將於上班日期間於 40 分鐘內完成回應。

5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

Google、fb 目前於全球已有數年使用經驗，無發生意外導致系統中斷，客戶可以放心。

## 二開店平台方案

1. 系統可用性 (System Availability)

本系統具備 99%以上的高可用性。使用的是 AWS 全球服務器之雲端架構其系統品質穩定、服務品質優良，原廠表示目前平台無限制使用者流量，其系統之可用性及穩定性都能讓目前使用之客戶得到最大之服務安全性。

## 2. 客服支援時段(Customer service support period)

每周一到五上班時間(國定假日除外)8：30~17：30

其餘時段客戶可寄發 MAIL 給予業務或客服人員。

## 3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)

我司電子商務平台使用的是亞馬遜的 AWS 全球服務器服務品質穩定，使用至今仍不對精進改善，無此相關情況發生，若客戶有問題反映也會馬上進行處理。

若未來真發生重大中斷事件，將以專案進行協助。

## 4. 問題回應時間(Incident Response)

我司備有相關支援之內勤人員，若客戶有任何問題，我司於上班時間內收到，都會於第一時間回覆。回應時間為：每周一~週五(國定假日除外)8:30~17:30 。

補充說明：

系統運作問題:我司將於上班日期間於 20 分鐘內完成回應。

如遇假日有緊急問題,也可透過 Line 先做線上反應。

關於帳戶介面管理及操作諮詢：我司將於上班日期間於 30 分鐘內完成回應。

#### 5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

我司備有各種基本故障還原教學步驟，若真有不可回復之重大情形也會立即通知原廠協助還原。

但系統全球已使用多年，我司亦輔導眾多使用客戶，目前並無發生過此情況，客戶可安心使用。

### 三. 行動支付方案：

#### 1. 系統可用性 (System Availability)

本系統具有 95%以上高可用性，根據多年實際運作經驗，其系統品質穩定，更有專人進行不定期之系統檢測。

#### 2. 客服支援時段(Customer service support period)

支援時段為：每周一~週五(國定假日除外)8:30~17:30

可透過 Line 或專線諮詢。

備註：如遇假日有緊急問題,皆可透過 Line 先做線上諮詢

### 3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)

本行動支付系統平台服務品質穩定，使用至今仍不對精進改善，無此相關情況發生，若客戶有問題反映也會馬上進行處理。若未來真發生重大中斷事件，將以專案進行協助並延長使用期間。

### 4. 問題回應時間(Incident Response)

當客戶於以下時間主動提出諮詢時,我司專人將於 30 分鐘內提供回應,回應時間為：每周一~週五(國定假日除外)8:30~17:30 。

### 5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

本系統每 30 分鐘即進行備份作業,加上目前在台灣地區推廣的經驗，目前無資料漏失情況，客戶可安心使用。

## 四. 會員集點系統方案：

### 1. 系統可用性 (System Availability)

Line 平台架構 95%以上高可用性，每月定期強化系統穩定性  
提供穩定系統服務來運作。

## 2. 客服支援時段(Customer service support period)

支援時段為：每周一~週五(國定假日除外)8:30~17:30

可透過 Line 或專線諮詢。

備註：如遇假日有緊急問題,皆可透過 Line 先做線上諮詢。

## 3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)

本系統平台服務品質穩定，使用至今仍不對精進改善，目前  
尚無服務中斷情況發生，若未來真發生重大中斷事件，將以  
專案進行協助並延長使用期間。

## 4. 問題回應時間(Incident Response)

當客戶於以下時間主動提出諮詢時,我司專人將於 30 分鐘內  
提供回應,回應時間為：每周一~週五(國定假日除  
外)8:30~17:30 。

## 5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

本系統已具備即時性備份功能,加上目前在全球已有多年使  
用經驗，且根據過往亦輔導眾多使用客戶，目前並無發生過  
此情況，客戶可安心使用。

## 五. 數位行銷(輿情分析)方案

### 1. 系統可用性 (System Availability)

本輿情分析系統具有 95%以上高可用性，並且擁有 12 年以上的穩定運作經驗，更有專人提供不定期之系統檢測。

### 2. 客服支援時段(Customer service support period)

支援時段為：每周一~週五(國定假日除外)8:30~17:30

可透過 Line 或專線諮詢。

備註：如遇假日有緊急問題，皆可透過 Line 先做線上諮詢

### 3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)

本輿情分析系統服務品質穩定，且有專人不定期針對系統品質及穩定性進行優化，目前尚無服務中斷情況發生，若未來真發生重大中斷事件，將以專案進行協助並延長使用期間。

### 4. 問題回應時間(Incident Response)

當客戶於以下時間主動提出諮詢時, 我司專人將於 30 分鐘內  
提供回應, 回應時間為: 每周一~週五(國定假日除  
外)8:30~17:30 。

#### 5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

本系統已具備即時性備份功能, 加上目前在全球已有多年使用經驗, 且根據過往亦輔導眾多使用客戶, 目前並無發生過此情況, 客戶可安心使用。