

### 服務層級協定(SLA)指標

1. 系統可用性 (System Availability)：系統提供 99.9% 的高可用性，按每個日曆月計算，計算方法是從 100% 中減去當月託管服務對客戶不可用的 5 分鐘百分比。
2. 客服支援時段 (Customer service support period)：服務時間為周一到周五，09:00 至 18:00，客戶如有無法正常使用，於接獲客戶通知後於標準服務時間之 24 小時內恢復正常使用。
3. 服務中斷補償 (Service interruption compensation)：每月上線時間百分比未達 99.9%，服務折讓當月月租費 10%；未達 99%，服務折讓當月月租費 20%；未達 95%，服務折讓當月月租費 50%；服務折讓上限為實際支付之當期月租費。
4. 問題回應時間 (Incident Response)：收到客戶電子郵件信箱之信件 [helpdesk@getinfo.com.tw](mailto:helpdesk@getinfo.com.tw)，將於收到信件時起，根據描述之問題進行分析，預估完成時間。  
  
嚴重程度回應：  
  
Level 1：日常處理問題(如設定資料上傳、系統操作、障礙排除等問題)，回應時間為 60 分鐘。  
  
Level 2：系統功能異常，回應時間 120 分鐘進行處理。
5. 復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)：系統將進行定期安排的備份(每 24 小時一次)，以滾動的三十天為基礎維護備份。

## 其他約定

1. 如因各服務方式特殊，無法提供持續使用紀錄，甲方得請乙方配合提供實際使用之登入等畫面以作為申請補助之依據。
2. 本補助方案到期後，如乙方欲繼續使用本服務，屆時得以優惠金額簽訂新約。
3. 本附約為主約之一部分，與主約具有相同效力。本附約內容未有抵觸或未為約定者，雙方應依主約之約定履行。
4. 本附約約定事宜，如因法令規定、主管機關命令或原廠規範等因素致有無法履行之虞時，雙方應秉持善意另行協商解決方案。
5. 本附約如有未盡事宜，應依中華民國法令解釋或補充之。如有爭執，雙方同意以誠信原則協商解決，協商不成而有訴訟之必要時，以乙方或消費關係發生地所在之法院為第一審管轄法院。
6. 本附約一式兩份由甲、乙雙方各執壹份為憑。

立約人：

甲方： 珈特科技股份有限公司

統一編號：13137964

代表人：劉宏清

電話：(02)2579-5989

地址：臺北市中山區松江路 158 號 7 樓

乙方：（中小微型企業名稱）

統一編號：

代表人：

電話：

地址：