

雲端解決方案買賣定型化契約 附約

一、甲方提供之資料乙方取用後，應符合個人資料保護法、個人資料保護法施行細則及主管機關所制定個人資料保護應遵循之法規命令等相關規定。

二、5項服務層級協定 (Service Level Agreement, SLA) 必訂指標承諾:

1. 系統可用性可達到系統高可用性99.99(%)

計算方式: (全月分鐘數 - 當月服務中斷分鐘數) / 全月分鐘數 X 100%。

2. 客服支援時段

週一~週五 9:00~18:00 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2小時內恢復正常使用。(限非雲端平台本身造成的問題; 雲端平台本身問題將透過雲平台備援解決)

3. 服務中斷補償

系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿2個小時以上，將：
延長使用中斷時數之2倍。

4. 問題回應時間

Level 1 (發生400/500錯誤 - 即出現無法連線至系統或是系統出現內部錯誤): 1小時內回應;

Level 2 (系統部分功能失效): 3小時內回應;

Level 3 (未更新至最新資料): 4小時內回應

5. 復原點目標 (RPO)

本系統資料庫採用RDS的自動備份機制，資料庫將每小時備份一次。當意外導致系統中斷，我們能夠利用RDS的snapshot回復到前一個小時前的資料。