

六六電商股份有限公司
攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

一、雲端解決方案技術特性

指標	雲端技術說明
技術特性說明-大量連線	台灣黃頁雲端平台 平均每日服務中小微型企業超過 100 家，總瀏覽次數超過 100,000 次，同時在線服務或查詢供應商超過 2,000 家。
技術特性說明-大量計算	依實際經營成果分析台灣黃頁雲端平台 平均每日網頁搜尋與瀏覽次數超過 10000 次之搜尋邏輯大量計算；每月處理超過 10000 筆詢價與配對邏輯大量計算
技術特性說明-資源彈性調度	採自動方式，我們有註冊且啟用 AWS 公有雲上的資源使用量監控機制 AWS-Cloudwatch 機制和資源彈性調度機制(AWS-Auto-Scaling 機制)，經實測後確認當使用量大於 65%時可自動增長資源且當使用量小時可自動縮減資源，因此當同時使用者服務請求的數目增多時，這些請求的服務水準可以維持在高水準。
技術特性說明-服務不中斷度	我們有啟用 AWS 公有雲上的資源使用量監控機制 AWS-Cloudwatch 機制和資源彈性調度機制 AWS-Auto-Scaling 機制且同時使用多個虛擬機 VM 或容器 Container，供資源彈性調度機制使用，經實測後確認當本產品所提供的服務在某虛擬機 VM 或容器 Container 故障後仍能持續提供服務不會中斷。
技術特性說明-雲端負載機制	我們有啟用 AWS 公有雲上的資源使用量監控機制 AWS-Cloudwatch 機制和負載平衡機制 AWS-Elastic-Load Balancing 機制，經實測後確認本產品可充分運用同時使用的虛擬機 VM 或容器 Container 來提供服務且透過真實網路(三大電信)環境下量測結果的平均值顯示使用者的服務請求可在 3.58 秒內完成。
技術特性說明-資安風險暨個資保護	本公司有註冊且啟用公有雲上的主機和網站弱點掃描的機制： 1. AWS 資安防護方案通過資安檢測（無中高度以上資安風險）。 2. Aws CodeGuru 檢核程式庫的程式碼，並沒有發現 Log, Sql injection 的問題。

二、服務層級協定(SLA)

指標	說明
1. 系統可用性 (System Availability)	99.94 (%)
2. 客服支援時段 (Customer service support period)	服務時間為周一到周五，9:00 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)	如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 24 個小時以上，將延長使用期限一個月。
4. 問題回應時間 (Incident Response)	自接獲通知支援服務問題後1小時內客服人員回應與排除，排除不了之問題交給系統管理員處理，客服人員在4小時內回覆處理方式解決，嚴重系統問題將於24小時內修復完成解決，若無法於規定期間內恢復系統正常運作，將提供替代方案供選擇。
5. 復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	系統將每 24 小時備份一次。(當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 24 點前的資料)