

## 六六電商股份有限公司

### 雲端解決方案上架臺灣雲市集 服務水準協議 (SLA)

| 項目  | 服務水準協議承諾內容  |
|---|---|
| <b>1.系統可用性<br/>(System Availability)</b>                | 99.94 (%)   |
| <b>2.客服支援時段<br/>(Customer service support period)</b>   | 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。   |
| <b>3.服務中斷補償<br/>(Service interruption compensation)</b> | 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。  |
| <b>4.問題回應時間<br/>(Incident Response)</b>                 | 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。 |
| <b>5.復原點目標<br/>(Recovery Point Objective, RPO)</b>      | 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)  |