

服務層級協定 SLA 指標

1. 99.9%的高可用性。
2. 服務時間為周一至周五；9:00 至 18:00 提供遠端支援服務。
3. 如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 4 小時未滿 8 小時賠償半天網路使用費；滿 8 小時以上賠償一天網路使用費。
4. 嚴重性初次回應時間說明及支援計劃

Level1 一般指導方針：

一般產品功能問題或部署問題，將於 24 小時內回應處理。

Level2 系統功能異常：

應用程式的非關鍵性功能運作異常，例如：無法存取加密檔案、檔案開啟異常.. 等等，將於 12 小時內回應處理。

Level3 系統毀損或其他無法使用狀況：

SecureCircle 重大異常，例如：SecureCircle 伺服器故障無法存取、資料庫異常.. 等，將於 1 小時內回應處理。

5. 系統將每 24 小時備份一次。(系統將於 12 點進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 12 點前的資料。)