

睿鼎數位股份有限公司

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
1.系統可用性 (System Availability)	可達到系統高可用性 99.9 (%)。
2.客服支援時段 (Customer service support period)	週一~週五 10:00 ~19:00。
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 1 個小時以上，月租費將依比例予以扣減。
4.問題回應時間 (Incident Response)	異常問題回應時間 <30 分鐘；異常中斷救援時間 <4 小時。
5.復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	即時資料：即時備份，可從回復到一分鐘內的資料。 每日備份：每 24 小時備份一次，凌晨 3 點備份，可從備份回復前天 3 點的資料。