

極現科技股份有限公司

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)	客戶使用系統正常運作率達到 99.944%%以上，以月份為基準單位進行度量。
2.客服支援時段 (Customer service support period)	服務時間為周一到周五，9:00 至 17:30，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 1 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 8 個小時以上，將延長 24 小時使用期限。
4.問題回應時間 (Incident Response)	系統如發生 Level 1 問題，將於 10 分鐘內回應。Level 2 問題，將於 30 分鐘內回應。Level 3 問題，將於 60 分鐘內回應。 Level 1 問題:網頁無法開啟正常顯示。 Level 2 問題:圖層套疊、繪圖、測量等工具異常。 Level 3 問題:圖層管理、編輯、下載等異常。
5.復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	系統每 24 小時備份一次。(每天 8 點進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 8 點前的資料)