

震豪網路媒體股份有限公司

攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

Ranking 店面智能獲客輔助工具服務水準協議（簡稱：SLA）其目的在於保持系統維持性以及可用性，適用於使用包含服務的每個帳戶。本服務將提供五大項應就服務品質、水準以及性能等方面達成協議或訂定契約。

系統可用性 (System Availability)

Ranking 應盡最大的努力確保系統網頁介面每月均有 99.99%的時間可供客戶操作和使用。

客服支援時段(Customer service support period)

本服務之客服時間為周一至周五 10:00am-6:00pm，用戶如有無法正常使用，於接獲用戶通知後於標準服務時間之 1 小時內恢復正常使用。

服務中斷補償(Service interruption compensation)

本系統將分成兩個嚴重階段：

一、嚴重：

若本系統完全終止服務超過四小時以上，造成使用者無法使用本服務，合約期限將直接延長一天。

二、輕微：

若本系統影響範圍僅部分功能模組無法使用 30 分鐘以上，即延長使用期限，以中斷之雙倍時間做為補償。

問題回應時間(Incident Response)

本系統將分成兩個嚴重階段：

一、嚴重：

本系統完全終止服務。將於 15 分鐘內回應用戶，預計修復時間為平日一小時內，假日八小時內。

二、輕微：

若本系統後台異常且影響範圍僅部分功能模組。將於 15 分鐘內回應用戶，預計修復時間平日與假日皆為八小時內。

復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

目標為將本系統恢復到可以使用本系統任何服務，系統將每 24 小時備份一次，最多能回復到前一天 12 時前的資料。