

附約：

服務層級協定 (SLA) 指標：

1. 系統可用性 (System Availability)

系統正常運作率達到 99%以上。系統中斷時會在 2 小時內回復正常運作。系統反應時間不會超過 8 秒。

2. 客服支援時段 (Customer service support period)

客服支援提供服務時段：週一到週五 9:30~18:30，不包括例假日與國定假日。

3. 服務中斷補償 (Service interruption compensation)

如因甲方系統因素造成服務中斷，將以每中斷一小時提供乙方一日系統使用期限作為補償。

4. 問題回應時間 (Incident Response)

等級一：功能操作問題

乙方提出問題後，甲方將於 2 小時內進行回應。

等級二：系統程式問題

乙方提出問題後，甲方將於 4 小時內進行回應。

等級三：資料庫查詢問題

乙方提出問題後，甲方將於 8 小時內進行回應。

5. 復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)

如資料庫毀損，系統提供客戶復原至前一日 22:00 之資料復原。

其他事項：

1. 本方案價格不包含 LINE 官方帳號月租費以及 LINE 專屬 ID 年費。
2. 乙方完成簽約並支付費用後，甲方即開始進行系統設定上架，並於上架完成後寄發系統開通信，系統使用期間為開通信寄發後一年。到期前三十天與十五天將發出續約通知信。乙方如於到期日前未完成續約付款，則將於到期十天後停止系統使用權。
3. 甲方為系統服務提供者，乙方透過 ImVIP 會員行銷管理系統發行之紅利點數與優惠票券等履約保證責任均由店家負責。如乙方因故未能繼續使用 ImVIP 會員行銷管理系統，消費者之紅利點數、入會禮、生日禮、優惠券等兌換問題，將由店乙方自行處理。
4. 乙方同意出現於系統中之所有照片與圖片授權露出於甲方各種簡報、各項廣告、所有網站與各項行銷品。並同意使用系統產出之各項數據與資訊提供甲方進行數據分析使用。
5. 乙方同意使用系統之各門店於雙方約定時間內，無償提供甲方進行操作情境影片與照片拍攝，並授權甲方將拍攝之影片與照片權露出於各種簡報、各項廣告、所有網站與各項行銷品。