

# 攜彼創新股份公司攻頂計畫雲端解決方案

## 買賣契約附約

(2022 年 12 月修訂)

雙方以數位發展部數位產業署「引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫」採購本公司提供之雲端解決方案《Ding 訂管家預約系統》(以下稱預約系統)，已簽訂主合約《雲端解決方案買賣定型化契約》(以下稱原合約)，爰就原合約雙方茲同意簽訂本附約，其條款與條件包括雙方達成的全部協議與共識，附約視同原合約之一部份，但不得違反原合約之精神，若有抵觸則以原合約為準。本附約未盡事宜，依原合約為準，約定條款如後：

### 第一條 服務層級協定 (SLA)

1. 系統可用性 (System Availability)  
99.9%以上的高可用性。  
每月中斷時間不超過 4 分 32 秒。  
此時間只會用來 cover infra. 造成之非預期中斷。
2. 客服支援時段 (Customer Service Support Period)  
服務時間為周一到周日，9:00 至 18:00，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半小時內恢復正常使用。
  - 客戶服務窗口 <https://m.me/ding.system>
  - 客戶服務信箱 [chloe@dingup.cc](mailto:chloe@dingup.cc)
3. 服務中斷補償 (Service Interruption Compensation)  
如可歸因於我方系統本身造成中斷，導致該月份中斷時間超過上述之 4 分 32 秒，將抵減該月月租費 1/3。若該次中斷時間超過半小時，抵減該月月租費 1/2。若中斷超過一小時，該月月租全額抵減。
4. 問題回應時間 (Incident Response)  
核心預約系統問題，10 分鐘內回應  
重要系統 (金流、簡訊通知、合約) 問題，10 分鐘內回應  
支援系統，除上述類型外之問題，45 分鐘內回應
5. 復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)  
系統基本上使用 incremental journal 資料庫資料，且有資料庫群集寫入，若有服務中斷，預計可恢復中斷前五分鐘前之資料。此外，系統將每 12 小時冷備份一次，若連 incremental journal 也損壞時，可恢復 12 小時前的備份。
6. 平均修復時間 (Mean Time to Repair)

平均可修復時間為一小時內。若遭遇無法快速修復之問題，為避免顧客權益受損與無法營業，將直接回復至上一穩定版本。

7. 系統反應時間 (System Response Time)

單一 Request 系統反應時間不超過 1.3 秒

第二條 服務層級協議之例外說明

1. 肇因於非預約系統可合理控制的因素（例如，天災、戰爭、恐怖份子活動、暴動、政府行為、預約系統資料中心外部的網路或裝置故障，包括在系統使用者網站上或系統使用者網站和預約系統資料中心之間的問題）。
2. 肇因於使用非預約系統提供的服務、硬體或軟體，包括但不限於頻寬不足所導致或與第三方軟體及服務有關的問題。
3. 肇因於預約系統建議修改服務使用方式後，系統使用者未依建議調整服務使用方式所致。
4. 肇因於系統使用者未經授權的行為，或在受到要求時未採取作為，抑或在系統使用者未能依循適當的安全性做法的情況下，致使系統使用者的員工、代理人、約聘人員、廠商或任何人員使用系統使用者的密碼或裝置存取預約系統服務而造成相關故障。
5. 肇因於系統使用者未能遵守必要設定、使用支援平台、遵循可接受的使用原則，或系統使用者對服務的使用方式不符合服務之特性和功能（例如，試圖執行不支援的作業），或不符合預約系統公佈之指導方針

第三條 雙方均同意除本附約內容外，本系統使用者仍須遵守本服務之使用條款 (<https://dingup.cc/terms>)，惟若服務使用條款相較本附約較不利使用者之內容，仍以本附約規定為主。