

## 居生活數位整合有限公司

### 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
<b>1.系統可用性 (System Availability)</b>	保證在現有 GCP 網路架構中提供 7X24，一年 365 天，99.98%的穩定性。
<b>2.客服支援時段 (Customer service support period)</b>	以人事行政局公布上班日為準，非上班日為週六、週日、國定假日及天然災害日；上班日保固諮詢時間為上午 09:30~13:00，下午 14:00~18:30，每天 8 小時。 通報方式:以客服@LINE ID：@fya3322e 或電郵 info@tgilive.com 做為諮詢通報之主要方式進行通報，甲方輪值客服人員收到訊息後回應，視處理狀況再於通訊軟體回報，特殊事件則另發郵件辦理。 非諮詢時間問題通報，也請客服@LINE ID：@fya3322e 或電郵 info@tgilive.com 方式通報，甲方輪值客服人員收到通報後於 0.5 到三個工作日內回覆。
<b>3.服務中斷補償 (Service interruption compensation)</b>	以第五條第 4 點為基準，如未能於約定之期限如期完成，應提早通知乙方，可給予約定之期限算起 5 個工作天之寬限期。如未能在寬限期內修護，將延長使用期限—以問題發生為起始日至問題修護日為止。
<b>4.問題回應時間 (Incident Response)</b>	維運服務當中，會針對問題或要求做出第一時間回應的承諾，主要分為三個層級如下： 層級一：緊急的 (Level 1, Critical)，除錯時間約略為 <b>10 分鐘內</b> 。 嚴重中斷情況，影響大量網站用戶重點功能無法實現，而直接影響到網站的收益。 層級二：主要的 (Level 2, Major)，除錯時間約略為 <b>30 分鐘內</b> 。 顧客能夠瀏覽網站且交易流程可以進行，但有部分網站功能異常或無法使用。 層級三：次要的 (Level 3, Minor)，除錯時間約略為 <b>60 分鐘內</b> 。 不影響網站用戶使用的功能錯誤。

<b>5.復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)</b>	系統將於每天晚上 12 點自動備份，如有意外導致系統中斷，最少能回復到一天前的資料，最多到 1 周前。
--	---