

## 經濟部中小企業處

### 引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫雲端解決方案上架政府資源發放平台

#### 附約

中華民國資訊軟體協會 ( 以下簡稱「甲方」 )

紅門互動股份有限公司 ( 以下簡稱「乙方」 )

緣因執行經濟部中小企業處「引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫」( 以下簡 稱「本計畫」 )，由甲方根據「經濟部中小企業處引領中小微型企業數位轉型戰略 攻頂計畫補助作業要點」( 以下簡稱「作業要點」 ) 與「經濟部中小企業處引領中 小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫補助作業雲端解決方案申請須知」( 以下簡稱「申請須知」 ) 代經濟部中小企業處提供乙方本計畫補助，雙方同意遵照本契約之規定執行本計畫，並訂定本契約書共同遵守。

附約：

上架之雲端解決方案，具備以下五項服務層級協定(SLA)指標：

- 系統可用性 (System Availability)

- Eagleeye CDP顧客數據平台

- CDP 全面使至Google 雲平台架構，跟據官方數據顯示，可以提供大於等於99.95%的正常運行時間百分比

- PreFluencer 網紅配方

- 儲存服務式透過 AWS S3 的 PaaS 服務進行資料儲存，該服務達到 99.99999999% 的耐用性，可提供服務不中斷。

- Eagleeye發票數據

- 儲存服務式透過 AWS S3 的PaaS 服務進行資料儲存，該服務達到 99.99999999% 的耐用性，可提供服務不中斷。

- 客服支援時段(Customer service support period)

平台擁有完整的功能導覽介紹，當店家遇到無法解答的問題，也可透過網站、客服信箱或臉書粉絲團聯繫平台方，客服專員將會在上班時間(9:00-18:30)協助解決問題。

- 服務中斷補償(Service interruption compensation)

平台若超過48小時以上無法使用，將有專人主動聯繫討論損害賠償。

- 問題回應時間(Incident Response)

- Eagleeye CDP顧客數據平台

- 在大量連線的承載力與正確性驗測指標中，設定每分鐘20個用戶存取，連續 5 分鐘，平均回應時間在3.68 秒內，最大回應時間6.34秒。

- PreFluencer 網紅配方

- 在大量連線的承載力與正確性驗測指標中，設定每分鐘 100 個用戶存取，連續 5 分鐘，回應時間在 2.711 秒內，而錯誤率為 0.36%。

- Eagleeye發票數據

- 在大量計算的承載力及可靠性驗測指標中，設定每分鐘 40 個用戶存取，連續 5 分鐘，平均回應時間在 35 秒內，最大回應時間在 60 秒。

- 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

- Eagleeye CDP顧客數據平台

- 每天客戶同步到CDP的資料匯入筆數，當客戶端要求連線數越來越大量時，本系統將由工程端無痛移轉至Google AppEngine上(GAE)

- PreFluencer 網紅配方

- 本方案於系統建置初期即採雲端架構的特性設計及開發，防止數據分析時影響其他使用者之執行效能，系統透過資料完整的同步機制，並於程式端進行讀寫分散運算存取，且根據讀取時記錄分配的權重值，作為下次讀取依據。

- Eagleeye發票數據

- 本方案於系統建置初期即採雲端架構的特性設計及開發，防止數據分析時影響其他使用者之執行效能，系統透過資料完整的同步機制，並於程式端進行讀寫分散運算存取，且根據讀取時記錄分配的權重值，作為下次讀取依據。

立約人

甲方 中華民國資訊軟體協會

代表人 沈柏延

統一編號 04193850

地址 10364 台北市大同區承德路二段239 號 6 樓

乙方 紅門互動股份有限公司

代表人 ( 企業負責人 ) 張元溢

統一編號 53278454

地址 台北市松山區南京東路4段126號11樓之1

中華民國110年06月07日