

風行天股份有限公司

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
1.系統可用性 (System Availability)	99.5%以上的高可用性。
2.客服支援時段 (Customer service support period)	客服時間：週一～週五 09:30-12:00 13:30-18:30，週六、日及國定假日公休。 客服信箱：contact@skywind.com.tw 風行天官方 Line ID：@183raizd 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 48 小時內恢復正常使用。
3.服務中斷補償 (Service interruption compensation)	如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 24 個小時以上，將延長使用期限。
4.問題回應時間 (Incident Response)	正常上班時間，嚴重 4 小時，功能障礙 8 小時，一般 48 小時。
5.復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	系統於每天 02:30AM 備份，如有意外導致系統中斷，能回復到前一天的資料。