

為提升臺灣雲市集之服務品質，依數位發展部數位產業署規定，上架之雲端解決方案必須具備至少以下五項服務層級協定(SLA)指標：

翰格雲端股份有限公司（以下簡稱本公司）

#### 一、 系統可用性 (System Availability)

本公司利用以下 4 點方式將系統可用率提升至 99%，

##### 1. 備援機制：

透過本公司特有開發的系統架構(四、新系統架構圖所示)，提供 3 台 Web/AP Server 相互備援，當其中一台 Web/AP Server Crash 時，另外兩台還能繼續維持系統服務運作。

##### 2. 並行維修：

當出現 Web/AP Server Crash，透過備援機制，讓維修工作進行的同時，系統還能正常運作。

##### 3. 容錯與流量分散：

透過現有彰化銀行的 F5 負載平衡器，做到 Web/AP 的容錯與流量分散，規劃三台 Web/AP，當任一環境故障時，另外兩台能足以提供完整可靠的服務，以達同時間承載不低於 1,500 人使用連線。充份考量中大型規模銀行之實際上線會遇到的真實性

##### 4. 系統服務不中斷：

若使用人員增加，系統無法負荷而需增加硬體設備時，系統服務不需中斷，只需要在網路設備設定即可。

## 二、 客服支援時段(Customer service support period)

1. 維護服務時間：台灣時間 週一至週五 營業日 09：00 - 18：00。
2. 營業日定義乃依行政院人事行政局公告之「政府行政機關辦公日曆表」上班日，五一勞動節除外。
3. 如本公司有其他因素致使無法提供維護服務，本公司應於預定調整生效日五日前於官網首頁、客服系統公告，如公告後使用者端有異議者，應於公告起三日內以書面、郵件方式、會議記錄與本公司達成協議。
4. 客服系統：[https://www.interinfo.com.tw/CRM\\_INTRO.htm](https://www.interinfo.com.tw/CRM_INTRO.htm)

## 三、 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 3 小時以上，將延長使用期限一個月。  
或贈送教育時數 3 小時。

## 四、 問題回應時間(Incident Response)

維護標的物發生問題時，由使用者端進入本公司【客服系統】提出問題(網址請參照本合約第柒條第四項)，本公司應於使用者端提出後以電話或郵件或於【客服系統】中進行回覆。

影響等級	連線時間	完成維護期間
P1- 系統無法運作	4 小時內	8 小時內

P2- 系統可運作，但嚴重影響系統功能	1 個工作天	2 個工作天內
P3- 系統可運作，但不符合作業手冊所描述或客戶使用上問題或作業手冊記載錯誤。	1-2 個工作天	3-5 個工作天內
<p><b>附 註</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■提問時間起算：以本公司營業日內使用者端於客服系統上提問時間為主，若提問超過當天營業是下午 3 點以後提問，則起算時間為次日營業日。</li> <li>■若有特別因素無法於維護時間內完成，本公司需主動通知使用者端並提出預計修護完成。</li> <li>■若再結薪期間本公司收到使用者端的結薪問題提問後，本公司須於 4 個工作小時內回覆處理狀況（若提問時間超過當天 PM3:00，則於次工作日回覆），並在 1 個工作天的完成結薪問題修護，若經判斷為使用者端人為錯誤造成資料面問題，則於 3 個工作天完成修復。</li> </ul>		

## 五、復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)

Daily ，4:30 PM UTC

立即還原

保留立即復原快照集 2 天

保留每日備份點

保留 30 天每天 4:30 PM 進行的備份

Daily , 7:30 PM UTC

立即還原

保留立即復原快照集 2 天

保留每日備份點

保留 30 天每天 7:30 PM 進行的備份