

雲端生活家股份有限公司

攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

資訊服務廠商服務層級協定(SLA)指標說明：

1. 系統可用性 (System Availability)

系統服務可用性水準以及對應之服務費用計算說明（可用性百分比：
該月的該月的分鐘總數減去停機時間分鐘數除以該月的分鐘總數。）

請參考以下表格：

服務可用性水準	服務費用折扣	說明
低於 99.5% ~ 99.0%	0%	故障期間暫停收費
低於 99.0% ~ 95.0%	10%	由下月租費扣抵減收
低於 95.0% ~ 90.0%	25%	由下月租費扣抵減收

2. 客服支援時段(Customer service support period)

廠商提供以下三種管道進行客服支援：

- (1) 客服專線電話，正常上班時間（9:00~19:00）均有服務人員接聽。
- (2) 客戶服務Line OA，附掛24小時線上Chatbot聊天機器人，具關鍵字回應功能，可即時給予客戶對應資訊。如問題內容超出回應範圍，客服同仁將於上班時間進行回覆。

(3)一對一客戶LINE服務群，服務團隊會為客戶建立獨立的LINE服務群組，客戶可以透過LINE提出問題並即時獲得回應。如非上班時段留言，也將於隔日取得回覆。

3. 服務中斷補償(Service interruption compensation)

系統服務有安定的備援機制與資料保全措施，並進行系統機制主動檢測服務，如遭遇系統問題，將主動通報客戶，於系統故障時間將不向業者收取費用，同時提供2~8小時完修承諾。

4. 問題回應時間(Incident Response)

問題回應時間以及處理措施將依照以下分級採取回應措施：

層級一：緊急的 (Level 1, Critical)

1>嚴重中斷情況，影響大量點餐用戶

2>重點功能無法實現，而直接影響到網站的收益，例如：訂單交易問題、商品圖片顯示不正常

3>伺服器停機

4>資料庫無法連線

事件回應：

第一時間回報用戶，第一時間進行緊急修復，啟動雲端備援功能，於系統故障期間暫停向用戶收費，2 小時完修承諾。

層級二：主要的 (Level 2, Major)

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

事件回應：

於第一時間回報用戶，第一時間進行緊急修復，於系統故障期間暫停向用戶收費，提供4小時完修承諾。

層級三：次要的 (Level 3, Minor)

1> 不影響網站用戶使用的功能錯誤

2> 一般問題諮詢

事件回應：

排程修復，8小時完修承諾

5. 復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)

交易屬即時資料上傳，已發生之交易資訊將自動於雲端管理後台儲存，方便業者隨時查看。如遭遇系統問題無法使用，將依照上述條列方式補償業者。