

一站式 MusesAI 雲端服務解決方案 產品服務水平協議 (SLA)

科智企業股份有限公司(以下簡稱 科智)同意向客戶提供「一站式 MusesAI 雲端服務解決方案」產品，並依據雙方協議的有效期內，雙方同意如下：

一、名詞定義

停機時間：意味著超過 5% 的錯誤率，停機時間是根據服務器端錯誤率來衡量的，部分分鐘或少於一分鐘的間歇性停機時間將不計入任何停機時間。

錯誤率：是指導致 HTTP 狀態 500 和代碼“內部錯誤”響應的有效請求數除以該期間的有效請求總數。重複的相同請求不計入錯誤率，除非它們符合回退要求。

二、系統可用性

每月正常運行時間百分比 $\geq 99.5\%$ ，計費特定月份中，一站式 MusesAI 雲端服務解決方案「每月正常運行時間」的計算方式為可用分鐘數上限減掉停機時間，再除以可用分鐘數上限。每月上線時間百分比係使用下列公式表示：
每月上線時間 % = (可用分鐘數上限 - 停機時間) / (可用分鐘數上限) X 100

三、客戶支援時段

- (1) 5x8 服務電話 (上班時間 9:00~18:00) : 02-2562-2733
- (2) 技術服務 email : service@servtech.com.tw
- (3) 技術支援 : <https://www.musesai.com>

四、服務中斷補償

不符合系統可用性的相應服務的月度，依申請將提供回饋點數：

每月正常運行時間百分比	服務中斷補償
99% 至 < 99.5%	1 點
95% 至 < 99%	2 點
<95%	3 點

為了獲得上述服務中斷補償，客戶必須在有資格獲得補償之日起 30 天內通知科智技術服務 email。客戶還必須向科智提供客戶 ID 以及這些錯誤發生的日期和時間。如果客戶不遵守這些要求，客戶將喪失獲得服務中斷補償的權利。如果出現與本 SLA 相關的爭議，科智將根據其系統日誌、監控報告、配置記錄和其他可用信息做出決定。

六、問題回應時間

優先順序	回覆時間	問題解決時間
第一級	四小時內	一個工作天內
第二級	八小時內	二個工作天內
第三級	八小時內	雙方協調

- 第一級：本服務受到重大影響無法使用，以回復運作為主
- 第二級：服務受到部分影響，但目前可以使用
- 第三級：服務完全可以使用，但有疑問需要詢問

七、復原點目標

本系統中之資料與操作紀錄將以每次進行資料儲存，當系統意外中斷，可復原至最後一次之編輯操作紀錄，所有已儲存紀錄不受影響。

八、SLA 例外條款

- (1) 因甲方自行使用自己或第三者供應之軟體、介面或其他物品。
- (2) 由甲方自行修改系統所造成之問題，或不依本系統規格使用或操作。
- (3) 因甲方或第三人之故意、過失，或因甲方之移置本系統之行為導致本系統滅失或損壞。
- (4) 非本契約議定之其他服務。
- (5) 屬不可抗力之事由(如公權力之行使、火災、罷工、暴動…等)，或非當事人能在合理之範圍內控制所致之不可抗力事由。