

勝典科技股份有限公司

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)	客戶使用系統正常運作率達到 99.0% 以上，常以月份為基準單位進行度量。
2.客服支援時段 (Customer service support period)	服務時間為週一到週五，上午 10:00 至 12:00 及下午 13:30 至 18:00(不包含國定假日)。於接獲客戶通知後於標準服務時間 48 小時協助恢復正常使用。
3.服務中斷補償 (Service interruption compensation)	如服務發生系統性中斷，導致客戶無法使用滿 8 個小時以上，將延長使用期限最長一個月。
4.問題回應時間 (Incident Response)	系統發生問題後於 30 分鐘內回應，一般會將問題區分為不同優先等級，並設定不同的回應時間標準。 一級：1 小時內回應。情境為立即影響影片製作或是發布。 二級：2 小時內回應。情境為無立即影響影片製作或發布，但某些功能無法正常使用。 三級：4 小時內回應。情境為在影片製作完成發布後產生其他問題。
5.復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	系統將每 24 小時備份一次。(例如，若每天 2 點進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 2 點前的資料)