

融易網路公司攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

食品履歷追溯追蹤系統

服務層級協定(SLA)指標

1. 系統可用性

服務提供 99.5%以上的系統高可用性，使客戶可以正常登入運作。

2. 客服支援時段

(1). 每週一至週五，時間為 09:00~12:00，13:30~18:00（不含國定假日），提供諮詢服務。

(2). 來電詢問：線上立即回覆。

(3). Email 詢問：24 工作小時內回覆。

3. 服務中斷補償

如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 12 個小時以上，將依 1:2 比例延長使用期限，每逾 12 個小時延長使用期限 1 天。

4. 問題回應時間

系統發生問題後，依問題嚴重等級回應處理：

(1). 重大業務衝擊：服務失效或全域無法登入，1 小時內回應。

(2). 中度業務衝擊：主要功能錯誤，無法完成作業，4 小時的上班時間內。

(3). 輕度業務衝擊：一般功能錯誤，仍可完成作業，8 小時的上班時間內。

5. 復原點目標

資料在主機房內配置 3 個複本，同時在次機房(異地備援) 複寫 3 個複本。每週自動建立完整資料庫備份、每隔 12 小時進行差異資料庫備份，以及每隔 5-10 分鐘備份一次交易記錄。當意外導致系統中斷，最多能回復到 1 個小時前的資料。