

附約

1. 5 項服務層級協定 (Service Level Agreement, SLA) 必訂指標承諾

- (1) 系統可用性可達到系統高可用性99 (%)
計算方式：(全月分鐘數－當月服務中斷分鐘數) / 全月分鐘數 X100%。
- (2) 客服支援時段
週一~週日 09:00~18:00, 客戶如有無法正常使用, 於接獲客戶通知後於標準服務時間之 1 小時內恢復正常使用。
- (3) 服務中斷補償
故障日起每逾一日按該系統平台月租總價3%計罰。如超過七日仍無法完全修復或當月累計達三次(含)且每次達三天以上故障, 則免除當月之總額費用。
- (4) 問題回應時間
 - 一級問題:12 小時內
 - I. 伺服器停機
 - II. 大量客戶無法登入使用
 - III. 終端大量訊號無法回傳
 - IV. 資料庫系統異常
 - 二級問題:24 小時內
 - I. 能正常登入使用, 但部分功能異常
- (5) 復原點目標 (RPO)
系統將每 24 小時備份一次, 每天 00:30 時進行備份, 當意外導致系統中斷, 最多能回復到前一天 00:00 時前的資料。

2. 產品保固

系統平台使用期間保固。

3. 其他

- (1) 若乙方購買之方案需搭配硬體設備使用, 均需向甲方另行購買。
- (2) 雙方因本合約引起之爭議或糾紛, 同意依商業誠信原則解決之。
- (3) 當事人因本合約或違反本合約所致之任何爭議或糾紛, 雙方同意依中華民國仲裁法及其他相關法律規定交付仲裁。

4. 免責聲明

- (1) 本產品可能受天候, 建築物, 基地台與使用方式影響造成定位不準或無法使用。
- (2) 本產品僅提供使用者位置資訊或報表, 並不保證其人身安全或財產安全。
- (3) 本產品僅提供合法使用, 乙方若用於非法用途, 所產生之法律責任, 一概與甲方無關。