

附約 - 服務水準協議 (Service-Level Agreement, SLA)

補充條款

一、服務水準協議內容

銀色大門事業股份有限公司同意在向客戶提供之臺灣雲市集服務的協議有效期內，包含將送餐個案無紙化、數據化，可進行派單派案管理，追蹤送餐對象與路程、安排最佳化路線與回傳個案關懷日誌報告，同時幫助單位上架送餐服務，增加營收，並提供統計資料、一鍵核銷等多功能減輕傳統紙本管理方式，以下稱為「本方案」，提供服務衡量基準指標如下表：

服務水準協議 (Service-Level Agreement, SLA)	
系統可用性 (System Availability)	每月以 99.93 (%) 以上的服務可用時間為服務承諾。
客服支援時段 (Customer service support period)	服務時間為週一至週五 9 時至 17 時，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 6 小時內恢復正常使用。
服務中斷補償 (Service interruption compensation)	系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 1 個小時以上，將延長使用中斷時數之 2 倍。(或設級距)
問題回應時間 (Incident Response)	一級問題：無法開啟平台，於 1 小時內回應； 二級問題：無法完成派單、登入 APP 介接後台資料，於 2 小時內回應
復原點目標 (Recovery Point Objective, RPO)	系統採用多種備份方式 1. Point-in-time recovery(PITR):可回復過去 35 天內任意時間點。備分保存 35 天。 2. 每日定期備份:每日 2:00AM 備份一次。當意外導致系統中斷,最多能回復到前一天 2:00AM 前的資料備份保存 5 周。 3. 每月定期備份:每月 1 號 2:00AM 備份一次。當意外導致系統中斷,最多能回復到前一月 1 號 2:00AM 前的資料備份保存 1 年。 4. 手動備份:每次进行資料整理的時候,在執行腳本前會手動備份一次、備份保存 1 年。

二、服務水準協議之例外說明

- 肇因於非「本方案」合理控制的因素(例如,天災、戰爭、恐怖活動、暴動、政府行為、「本方案」平台外部的網路或裝置故障等問題)。
- 肇因於使用非「本方案」提供的硬體或軟體有關的問題。
- 肇因於「本方案」升級或維護後,貴用戶未依相應建議調整服務使用方式所致。
- 肇因於貴用戶未經授權的行為,或在受到要求時未採取作為,抑或在貴用戶未能依循適當的安全性做法的情況。