

吃什麼數位科技股份有限公司 雲端解決方案買賣契約附約

本服務層級協議 (Service Level Agreement, 以下簡稱「SLA」), 為吃什麼數位科技股份有限公司 (以下簡稱「本公司」) 同意在向客戶提供之臺灣雲市集服務的協議有效期內, 包含吃什麼App餐飲開店系統之服務, 提供服務衡量基準指標如下表。除另有約定外, SLA 與服務契約之內容如有不一致之處, SLA 優先適用。雲市集雲端解決方案服務層級目標(以下簡稱服務層級目標)

一、服務層級協定(SLA) 必訂指標

指標	說明
1. 系統可用性 (System Availability)	客戶使用系統正常運作率達到 <u>98% 以上</u> , 常以月份為基準單位進行度量。
2. 客服支援時段(Customer service support period)	吃什麼官方Line 客服服務時間為周一到周日, 10:00~17:00。 客服郵件、電話服務時間為周一到周五, 10:00~17:00。 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(Service interruption compensation)	系統服務發生中斷, 導致客戶無法使用滿 8 個小時以上, 將延長使用中斷時數之2倍作為補償。
4. 問題回應時間(Incident Response)	一級故障問題: 如發生故障無法正常使用的問題, 將於1小時內回應。 二級操作問題: 如有操作不明確之問題, 將於2小時內回應。
5. 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)	每24小時備份一次, 使用AWS backup。當意外導致系統中斷, 最多可回復前30天內資料。

二、因以下事由而致使未能提供服務之情況，均視為服務水準協議之例外：

1. 不可抗力之自然、人為因素或國家政策變更等非可合理控制的因素：
包括但不限於天災、火災、洪水、斷電、傳染病、國家政策或法令變更、恐怖攻擊、禁運封鎖、暴動、罷工、工業鏈生產中斷或缺貨、戰爭，或其他自然或人為的不可抗力因素，而必須暫停或中斷全部或部分服務等情況。
2. 不可歸責於本公司之事故：
用戶使用非本公司提供的服務、軟/硬體，或本公司外部網路或裝置故障等肇因於用戶設備或第三方設備而不可歸責於本中心之事故，包含但不限於供電異常（如斷電）、網路連線業者頻寬不足所導致中斷服務、無法提供連線或服務等情況。
3. 用戶之違法/違約/錯誤服務使用方式：
用戶如有違反法令或未經授權的行為、未能遵守服務契約及使用規範，或經本公司建議修改服務使用方式而未依建議調整服務使用方式所致之情況，包含但不限於錯誤輸入指令或引數、用戶試圖執行超出使用空間之作業等使用方式。
4. 服務之保護及限制：
如有客觀事證足認用戶就服務之使用疑似濫用行為，本公司得進行節流、限制。
5. 維護作業：
本公司得不定期安排進行設施維修、系統健檢等維護作業。所有維護作業應於至少 24 小時前於官方網站公告。一經公告，用戶必須善盡工作時程安排之責，如有損失，本公司不負賠償責任。