

家品媒體科技有限公司
攻頂計畫雲端解決方案買賣契約附約

第1條 系統可用性：99.5%

第2條 客服支援時段：

- 1、 客服時間：週一～週日（24 小時，每日 AM9:00-PM21:00 人工客服；其餘時段智慧客服及真人客服兼備）
- 2、 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 4 小時內恢復正常使用。

第3條 服務中斷補償：

系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 4 小時以上，將：(1)延長使用 1 天，或(2)月租費予以折扣該方案中斷補償天數的費用。

第4條 問題回應時間：

一級，嚴重：系統無法使用，且無任何替代方案，1 小時內回應。

二級，高度：重要商業功能損害，且無法調整情況下，3 小時內回應。

三級，中度：系統任一模組無法完整運作，但不影響核心功能之運作，4 小時內回應。

第5條 復原點目標（RPO）：系統將每 1 小時備份一次。每天 24 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 1 小時前的資料。