

雲端解決方案買賣定型化契約-附約

方案名稱： JBS 電子 EDM 雲端平台

華越資通企管顧問有限公司

(以下簡稱「甲方」)

(以下簡稱「乙方」)

茲因乙方於經濟部中小企業處「引領中小微型企業數位轉型戰略攻頂計畫」所建立之一站式平台，採購甲方提供之雲端解決方案，雙方同意訂定本契約，以資共同遵守。

1. 服務層級協定(SLA)指標

(1) 必訂指標

指標	說明
1. 系統可用性 (SystemAvailability)	96.77%以上的高可用性。
2. 客服支援時段 (Customer servicesupport period)	服務時間為周一到周五，08:30 至 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 72 小時內恢復正常使用。
3. 服務中斷補償 (Serviceinterruptioncompensation)	如系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 20 個小時以上，將延長使用期限 2 個月
4. 問題回應時間 (Incident Response)	系統如發生 Lv.1 註冊問題：將於 30 分鐘內回應。 Lv.2 操作問題：將於 90 分鐘內回應。 Lv.3 斷線問題：將於 120 分鐘內回應。
5. 復原點目標 (Recovery PointObjective, RPO)	系統將每 24 小時備份一次。(例如，若每天 0 點進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 0 點前的資料)

2. 契約生效

- (1) 表示方式：本契約以電子文件做為表示方式。
- (2) 契約生效：本契約自甲方確認承接訂單日起正式生效。
- (3) 契約失效：如違反主契約之規定，本契約亦同步失效
- (4) 日期紀錄：本契約提及之各相關日期計算，以攻頂計畫網站上之系統紀錄為準。

立約人：

甲方：華越資通企管顧問有限公司

統一編號：54909107

代表人(企業負責人)：廖石龍

電話：04-2358-6802

地址：臺中市西屯區福中里中工二路 120 號 1 樓

乙方：

統一編號：

代表人(企業負責人)： 電話：

地址：