



W7 集客用戶使用協議 & SLA 指標

1. 本公司應研發或採用更新技術，以維護本服務之順利運作，為保障本服務使用期間之資料完整性及安全性，本公司有權在有系統安全與穩定疑慮時，主動先行停止服務，並於第一時間以簡訊或 LINE 訊息通知用戶，以做技術安全維護，以維護服務品質。
2. 若歸因於用戶所造成本服務需要終止，用戶不得向本公司請求退還已支付本公司之服務費用。
3. 若歸因於本公司所造成本服務需要終止，用戶得向本公司請求退還已支付而尚未使用天數之服務費用。
4. 若發生不可歸因於任一方所造成之本服務終止，雙方應按已使用本服務之日數計算服務費用，任一方不得向他方請求任何補償或損害賠償。
5. 本公司對用戶所提供之資料不負徵信、檢查之責任。用戶接受同意本公司得依據政府法令需求或執行本條款之處置，得將用戶相關的資料，其中包括申請資料、聯絡資料、儲存於用戶帳號內的一切資料數據加以保存或揭露予政府機關、司法部門及警政機關。

服務層級協定(SLA)指標

1. 系統可用性：
系統每月可使用性，須至少維持在 99% 以上，若低於此標準，客戶可根據此 SLA 向本公司提出「服務中斷補償」。
2. 客服支援方式：
 - A. 代理商客服支援。

B. 後台登入詢問：登入後，點選右上角：帳號→客服詢問。本客服支援，主要提供：障礙回報、除此之外的客服，都由代理商支援，本公司不直接服務提供客戶服務。

3. 服務中斷補償：

A. 若未符合系統可用性標準，我們將以 W7 集客停機時間 X5 倍的使用時間，以每小時 8 點將時間轉換成服務點數，服務點數並非退款，服務點數僅做為：服務期限終止前的續約金額折抵，此服務點數將於客戶合約終止時失效。

B. 在任何情況下，在任何計費月分中，所賠償的最高服務點數上限為 5817 點(每月最優惠續約金額)，最大補償時間相當於當月 100%時間。

C. 服務點數為 W7 集客未符合本 SLA 標準的唯一補償。

D. 為符合「服務中斷補償要求」資格，客戶需於發生問題事件後 5 個工作日內，將該事件以 Mail 或後台的客服詢問系統提出，並提供合理詳細資訊及證據。

4. 問題回應時間：

A. 網路當機之作業回復時限，於接獲訊息 2 小時內通知相關單位處理，於 4 小時內進行問題及處理狀況回覆，之後每隔 4 小時追蹤一次，直至問題完全解決，處理作業做完整記錄備查。

B. 有嚴重異常或停機事件發生，於問題排除後，將事故發生時間、恢復時間、原因等明載於系統後台公告。

5. 復原點目標：

每日資料庫會進行完整備份，因此最久的復原目標為 24 小時內的復原點。

6. 服務水準協議之例外說明：

A. 肇因於非 W7 集客可合理控制的因素(例如，天災、戰爭、恐怖份子活動、暴動、政府行為、GCP 雲端資料中心的網路或裝置故障，包括在貴用戶的網路問題，或貴用戶的網路和 LINE 資料中心、GCP 資料中心之間的網路問題)。

B. 肇因起於用戶資料庫中的會員，所使用的手機，可能無法完全支援 LINE API 系統，通常這類型的手機，可能是有經過破解、白牌手機、或無法更新最新

LINE APP 所導制，此部分問題為 LINE 公司本身的 API 支援度問題，與 W7 集客所提供的服務無關。

C. 肇因於貴用戶未能依循適當的安全性做法的情況下，致使貴用戶相關的使用人員、同事、廠商或任何人員使用，導致貴用戶的密碼或裝置存取 W7 集客服務而造成密碼遺失或遭到更動。

D. 肇因於貴用戶未能遵守必要設定、遵循可接受的使用原則，或對服務的使用方式不符合服務之特性和功能（例如，試圖執行不支援的作業），或不符合 W7 集客公佈之指導方針。

E. 本系統為 LINE 的 API 外掛系統，如因 LINE 公司所提供的 LINE-APP、LINE 官方帳號系統、LINE Developers 的 API，LINE 公司的這三項系統，若有任何一項故障時，將可能連帶本系統暫時無法順利運作，而本附約的 SLA 指標，限針對本系統的後台服務，與確保前台串連 LINE API 的正確性，若因 LINE 公司所造成的暫時性故障，則非本系統服務之責任，為避免用戶混淆，特此說明。

F. 肇因於客戶或第三方硬體或軟體或在本公司建議客戶修改其「服務」使用方式後，若客戶未依照建議修改其使用方式，繼續使用「服務」所導致。