Perjanjian Tahap Perkhidmatan

Tarikh berkuat kuasa: 15 November 2026

Perjanjian Tahap Perkhidmatan (?SLA?) ini menerangkan komitmen ketersediaan dan sasaran sokongan kami untuk langganan berbayar Impact365 (?Perkhidmatan?), dan merupakan sebahagian daripada Terma Perkhidmatan. Angka-angka di bawah ialah templat yang disyorkan ? sahkan tahap yang anda sanggup komited secara komersial.

1. Komitmen ketersediaan

Kami akan menggunakan usaha yang munasabah secara komersial untuk menjadikan Perkhidmatan tersedia sekurang-kurangnya 99.5% daripada masa dalam setiap bulan kalendar (?Masa Operasi Bulanan?), tidak termasuk Pengecualian di bawah.

2. Definisi

? Masa Henti: tempoh di mana Perkhidmatan teras tidak tersedia kepada anda, seperti yang disahkan oleh pemantauan kami.

? % Masa Operasi Bulanan = (Jumlah minit dalam bulan ? minit Masa Henti ? minit Dikecualikan) ÷(Jumlah minit dalam bulan ? minit Dikecualikan) ×100.

3. Pengecualian

Komitmen ini tidak terpakai kepada ketidaksediaan yang disebabkan oleh: penyelenggaraan berjadual (diberitahu terlebih dahulu); penyelenggaraan kecemasan; faktor di luar kawalan munasabah kami (termasuk force majeure, kegagalan internet atau pembekal pihak ketiga seperti GajiHub atau pembekal AI); peralatan, perisian atau rangkaian anda; atau pelanggaran Terma atau AUP oleh anda.

4. Sasaran maklum balas sokongan

Keterukan • Penerangan • Sasaran maklum balas

Kritikal • Perkhidmatan tergendala atau fungsi utama tidak boleh digunakan untuk semua pengguna • Dalam 4 waktu bekerja

Tinggi • Ciri penting terjejas; tiada penyelesaian sementara yang munasabah • Dalam 1 hari bekerja

Biasa • Isu kecil atau pertanyaan; penyelesaian sementara tersedia • Dalam 3 hari bekerja

Waktu bekerja: 9:00?18:00 MYT, Isnin?Jumaat, tidak termasuk cuti umum Malaysia.

5. Kredit perkhidmatan

Jika Masa Operasi Bulanan jatuh di bawah komitmen, anda boleh meminta kredit perkhidmatan yang dikenakan pada invois masa hadapan:

Masa Operasi Bulanan • Kredit perkhidmatan

99.0% ? < 99.5% • 5% daripada yuran bulanan

95.0% ? < 99.0% • 10% daripada yuran bulanan

< 95.0% • 25% daripada yuran bulanan

6. Menuntut kredit

Kemukakan tuntutan kepada raychung@slvgroup.com.my dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari

akhir bulan yang terjejas, dengan butiran yang mencukupi. Kredit ialah remedi tunggal dan eksklusif anda bagi kekurangan ketersediaan, tidak boleh dikembalikan, dan tidak akan melebihi yuran bagi bulan yang terjejas.

7. Penyelenggaraan

Kami akan memberikan notis awal yang munasabah mengenai penyelenggaraan berjadual dan berusaha untuk menjadualkannya di luar waktu puncak.