

物理服务器服务等级协议 (SLA)

最后修订时间: 2023-10-15 12:00:00

本服务等级协议 (Service Level Agreement, 以下简称 “SLA”) 规定了亚洲云向用户提供的物理服务器的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1 定义

- 1.1 服务周期:** 以一个自然月做为一个服务周期, 如不满一个月按一个月计算。
- 1.2 服务周期总分钟数:** 按照服务周期内的总天数×24 (小时) ×60 (分钟) 计算。
- 1.3 月度服务费用:** 用户在一个自然月中就单次物理服务器服务实例所支付的服务费用总额, 如果用户一次性支付了多个月份的服务费用, 则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。
- 1.4 服务不可用:** 指依照物理服务器服务系统中日志显示, 因亚洲云原因物理服务器服务连续超过 5 分钟无法访问即视为该分钟内服务不可用, 低于 5 分钟的不可用时间不计算在内。

2 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

物理服务器服务的服务可用性以单个实例为维度按服务周期统计, 按照如下方式计算:

服务可用性 = (60 分钟 24 小时本月天数-因故障中断时间 100%) / (60 分钟 24 小时*本月天数)

2.2 服务可用性承诺

物理服务器网络可用性不低于 99.9%。如未达到上述可用性承诺, 用户可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用时间:

- 2.2.1 亚洲云预先通知用户后进行系统维护所引起的, 包括割接、维修、升级和模拟故障演练;
- 2.2.2 任何亚洲云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;
- 2.2.3 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的;
- 2.2.4 用户管理不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的;
- 2.2.5 用户授权的操作所引起的;
- 2.2.6 用户未遵循亚洲云产品使用文档或使用建议引起的;
- 2.2.7 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的;
- 2.2.8 用户欠费导致的服务不可用或服务不达标的;

2.2.9 非亚洲云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，包括但不限于以下：

2.2.9.1 以下事件引发的网络不可用时间将不计入本 SLA：

- 1) 亚洲云对数据中心网络设施进行计划维护；
- 2) 用户配置不当造成的网络中断；
- 3) 用户系统实际上行或下行网络流量超出带宽最大允许值；
- 4) 用户系统向外界发起网络攻击；
- 5) 用户系统遇到外界 DDOS 或 CC 攻击，网络流量超出带宽最大允许。

2.2.9.2 以下事件引发的不可用将不计入本 SLA：

- 1) 数据中心对 PDU、UPS、电力传输线缆等电力基础设施进行计划维护；
- 2) 用户主动对设备电源进行的关机操作；
- 3) 用户未遵守合理使用规则，带来的电力故障；
- 4) 设备电源模块故障；
- 5) 设备电源连接线故障；
- 6) 设备其他配件的硬件故障。

2.2.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或亚洲云单独发布的相关规则、说明等中所述的亚洲云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

3 赔偿方案

3.1 赔偿标准 亚洲云将按照下述标准为您提供赔偿，赔偿方式为延长服务时长，且赔偿总时长不超过未达到服务可用性承诺当月用户就本服务支付的月度服务时长（不含用代金券抵扣的费用所对应的服务时长）。

服务可用性	赔偿服务时长
低于 99.9%但等于或高于 99.0%	月度服务时长的 10%
低于 99.0%但等于或高于 80.0%	月度服服务时长的 25%
低于 80.0%	月度服务时长的 100%

3.2 赔偿申请时限

用户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的服务提出赔偿申请。用户提出赔偿申请后亚洲云会进行相应核实，若双方对某服务周期的服务可用性的计算出现争议，**双方均同意最终以亚洲云的后台记录为准**。赔偿申请必须限于在物理服务器服务没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4 其他

亚洲云有权对本 SLA 条款作出修改。如本 SLA 条款有任何修改，亚洲云将提前 30 天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意亚洲云对 SLA 所做的修改，您有权停止使用物理服务器服务，如您继续物理服务器服务，则视为您接受修改后的 SLA。