

云服务器服务等级协议 (SLA)

最后修订时间: 2023-10-15 12:00:00

本服务协议 (Service Level Agreement, 以下简称 “SLA”) 规定了超享云向用户提供的超享云服务器的服务可用性等级指标及赔偿方案。非超享云云服务器不适用此 SLA。

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 单实例服务周期总分钟数:** 按照服务周期内的总天数 $\times 24$ (小时) $\times 60$ (分钟) 计算。
- 1.3 实例不可用:** 当一台设置了出入允许规则的云服务器实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向 (出/入) 都无法联通, 且该状态持续 30 分钟以上, 视为该分钟内云服务器实例不可用。
- 1.4 月度服务费用:** 用户在一个自然月中就单个云服务器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。

2 服务可用性

2.1 服务可用性承诺

超享云云服务器服务可用性不低于 99.99%。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 超享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 任何超享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 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的;
- 2.2.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的;
- 2.2.6 用户未遵循超享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 用户不付费或欠费导致的服务不可用或服务不达标的;
- 2.2.9 非超享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) 超享云对数据中心网络基础设施进行计划维护;
 - 2) 用户主动切断服务器网络连接;

- 3) 用户未遵守合理使用规则，造成的网络中断；
- 4) 用户设备硬件故障或软件故障；
- 5) 用户在未经许可的情况下对数据中心网络基础设施进行非法操作；
- 6) 用户系统实际上行或下行网络流量超出带宽最大允许值；
- 7) 用户系统向外界发起网络攻击；
- 8) 用户系统遇到外界 DDOS 攻击，网络流量超出带宽最大允许。

2.2.9.2 以下事件引发的电力不可用将不计入本 SLA：

- 1) 超享云对数据中心 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断电操作；
- 3) 用户未遵守合理使用规则，带来的电力故障；
- 4) 用户设备的电源模块故障；
- 5) 用户设备的电源连接线故障；
- 6) 用户在未经许可的情况下对数据中心电力基础设施进行非法操作。

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

3 赔偿方案

3.1 赔偿标准

故障时间以分钟为单位计算：时间 3 倍赔偿（按故障时间 3 倍/台赔偿）

3 倍时间赔偿=故障的时间*3

故障的时间=（故障解决时间-故障开始时间）

3 倍赔偿仅限服务时长的补偿，不可用于折算现金及代金券等其他补偿

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超享云会进行相应核实，若双方对某服务周期的服务可用性的计算出现争议，**双方均同意最终以超享云的后台记录为准**。赔偿申请必须限于在云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

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