

北京神州数码云计算有限公司

服务级别目标协议

本服务级别目标协议（简称“协议”）描述了适用于 **Odaseva** 中国大陆地区 SaaS 服务（定义见下文，简称“服务”）的服务水平。协议中使用的未定义的大写术语应具有本协议中赋予其的含义。

服务水平

在客户根据最终用户协议接受服务期间，北京神州数码云计算有限公司应根据下述服务可用性目标提供服务。如果服务未达到或超过该条款规定的服务水平，且客户满足协议规定的条件并履行其义务，则客户有权获得下表所述的补救措施。协议规定了如果北京神州数码云计算有限公司未能达到其规定的服务水平，客户可获得的唯一且排他性的补救措施。

服务可用性目标

北京神州数码云计算有限公司将在订阅期内提供至少 99.0% 的月正常运行时间百分比（“服务可用性目标”）。每月的月正常运行时间百分比计算方法如下：

$$\text{（当月总分钟数 - 当月停机时间总分钟数）} / \text{当月总分钟数}$$

为了计算每月正常运行时间百分比，以下术语应具有以下含义：

- “服务”指客户根据 **SaaS** 计划订购，并由北京神州数码云计算有限公司通过门户网站（当前网址为: ）在线提供的产品和服务。
- “停机时间”指客户无法访问服务门户，不包括允许停机时间。
- “允许停机时间”指北京神州数码云计算有限公司至少提前七十二 (72) 小时通过电子邮件通知客户的任何计划停机时间。允许停机时间每月不得超过八 (8) 小时。

如果北京神州数码云计算有限公司在订阅期限内未能达到特定月份的服务可用性目标，且客户履行了协议规定的义务，则客户有权获得下表中规定的补救措施。

每月可用	每月不可用时间	补救
>=99.0%	<=432 分钟	N/A
>=90.0% 且 <99.0%	>432 分钟 且 <=4,320 分钟	客户有权将该问题升级至北京神州数码云计算有限公司及技术提供商 Odaseva 的高级管理层
<90.0%	>4,320 分钟	终止（见下文）

终止

如果在订阅期限内连续两个月未达到服务可用性目标，客户有权终止最终用户协议。

客户的义务

为了获得上述任何救济，客户必须履行所有付款义务，并完全遵守本服务级别目标协议以及最终用户协议的条款和条件。此外，为了获得上述任何救济，客户必须在获得救济资格之日起三十天内以书面形式通知北京神州数码云计算有限公司。未能遵守此要求将导致客户丧失获得救济的权利。

排除条款

服务级别目标协议不适用于明确排除服务级别目标协议的任何服务（如该服务的文档中所述）或任何性能问题：

- (i) 由不可抗力事件、因客户使用自带存储（BYOS）的权利而产生的事件（如适用）或其他超出北京神州数码云计算有限公司合理控制范围的情况引起；或
- (ii) 由客户、客户设备或任何第三方的设备或服务（包括但不限于任何 Amazon、Microsoft、Salesforce 或 Google 服务）导致；或
- (iii) 由互联网或其他电信系统的任何故障导致或由此引起的；或
- (iv) 北京神州数码云计算有限公司允许停机时间
- (v) 使用服务的预览版，或服务的预览特性或功能（例如测试功能）。