

# 云连接商务规则

## 1. 产品概要

云连接是穗吉通过软件定义网络连接全球公有云的服务，物理资源依靠穗吉搭建和运营的全球骨干网。云连接包含了核心控制器、边缘控制器以及服务交换机。本附录仅适用于云连接，不包含接入用户系统或设备的“最后一公里”部分。通过系统平台，用户可以配置和管理其在穗吉购买的网络并立即开通云连接服务。同时，云连接已经连通多家公有云、数据中心及私有云的多个接入点，用户可以通过云连接网络立即打通并接入公有云。

## 2. 验收期。

云连接服务的验收期为两个工作日。

## 3. 计费方式。

**3.1. 95/5 突发性计费计算。**每个 A 端到 Z 端的所以流量将以每五分钟的间隔进行采样。每秒使用单位（“每秒兆位”或“Mbps”）应根据“第 95 百分位带宽利用率”或“突发性计费”公式（通常称为“95/5”或“第 95 百分位规则”）计算且定义如下：

a) 穗吉的内部的带宽流表管理系统将每五分钟对每个服务连接的进站和出站流量进行采样（记录反映客户或用户在该特定实例中使用带宽量的数据点）并将这些样本存储一个月。

b) 在月底时，进站和出站（分别）的所有数据样本将被汇总并从最高到最低分别进行分类。每个进站和出站数据集的前 5% 部分将被丢弃，进站或出站数据集中的下一个剩余的最高数据样本即为“第 95 百分位数”。为清楚起见，“第 95 百分位数”是进站或出站第 95 百分位数据点中较大的一个，被用作该特定服务月份的计算基础。

c) 计算 30 天的单个客户服务每次进站和出站的公式如下：

$$\frac{1 \text{ 样本}}{5 \text{ 分钟}} \times \frac{60 \text{ 分钟}}{1 \text{ 小时}} \times \frac{24 \text{ 小时}}{1 \text{ 天}} \times \frac{30 \text{ 天}}{1 \text{ 月}} = 8640 \frac{\text{最大样本总数}}{\text{每个进站和出站的月份}}$$

d) 每月每次进站和出站 8,640 个最大样本的 5% = 每月 432 个被丢弃的每次进站和出站的样本。进站或出站数据集中剩余的最高数据样本将是第 95 百分位数。

**3.2. 最低用量承诺。**如果包含以每月最低承诺用量为基础定价的服务，该项服务费将提前按月收取。如果客户的实际使用量超过最低承诺用量，穗吉将按照服务订单上指示的费率向客户开具额外使用量对应费用的发票。对于按使用用量定价的服务，穗吉将向后付费客户开具总使用金额对应的发票。

3.3. 客户承诺用量的调整。客户可以在下单后随时向穗吉发出通知，告知其有意选择更高的最低承诺用量标准以降低价格。如果穗吉在当月的第十五日之前收到通知，有关变更将在下一个计费月的第一天生效。如果穗吉在当月的第 15 日之后收到通知，则有关变更将在穗吉收到通知的月份之后的第二个计费月的第一天生效。尽管本主服务协议或本附录中有任何相反规定，所有服务降级均视为现有服务的终止。

#### 4. 服务水平协议。

4.1. 服务水平协议。服务水平协议包括服务可用性承诺和补偿，但仅适用于云连接服务。

a) 对于没有保护的单一虚拟租赁线（vLL），穗吉应保持每月服务可用性为 99.50%，或在一个自然月内停机时间不超过 219 分钟。

b) 对于有保护的单个 vLL，穗吉应保持每月服务可用性为 99.90%，或在一个自然月内停机时间不超过 44 分钟。

c) 对于多个 vLL 冗余，穗吉应保持服务的每月可用性为 99.95%，或在一个自然月内停机时间不超过 22 分钟。

d) 多个 vLL 冗余是指连接到多个穗吉 vLL 访问端口的多条物理线路。

4.2. 服务水平评估方式。服务水平是按分钟评估的。在任何 60 秒内用户无法通过多次连接尝试连通 vLL 访问端口并建立连接，则该分钟将视为服务中断。

4.3. 服务赔偿标准。若穗吉未达到上述的服务标准，除另有约定外，客户有权按下表获得服务赔偿：

##### 4.3.1. 没有保护的单个 vLL：

| 服务每月可用性%           | 不可用性持续时间<br>(仅供参考，以实际计算为准) | 赔偿标准<br>(月服务费的%) |
|--------------------|----------------------------|------------------|
| ≥ 99.50%           | 不超过 3.6 小时                 | 不适用              |
| < 99.50% 且 ≥98.90% | 超过 3.6 小时，但不超过 8 小时        | 5%               |
| < 98.90% 且 ≥98.50% | 超过 8 小时，但不超过 11 小时         | 10%              |
| < 98.50%           | 超过 11 小时                   | 20%              |

##### 4.3.2. 对于有保护的单个 vLL：

| 服务每月可用性% | 不可用性持续时间 | 赔偿标准 |
|----------|----------|------|
|----------|----------|------|

|                 | (仅供参考, 以实际计算为准)       | (月服务费的%) |
|-----------------|-----------------------|----------|
| ≥99.90%         | 不超过 44 分钟             | 不适用      |
| <99.90%且≥99.50% | 超过 44 分钟, 但不超过 3.6 小时 | 5%       |
| <99.50%且≥98.90% | 超过 3.6 小时, 但不超过 8 小时  | 10%      |
| <98.90%         | 超过 8 小时               | 20%      |

#### 4.3.3. 对于多个 vLL 冗余:

| 服务每月可用性%        | 不可用性持续时间<br>(仅供参考, 以实际计算为准) | 赔偿标准<br>(月服务费的%) |
|-----------------|-----------------------------|------------------|
| ≥99.95%         | 不超过 22 分钟                   | 不适用              |
| <99.95%且≥99.50% | 超过 22 分钟, 但不超过 3.6 小时       | 5%               |
| <99.50%且≥98.90% | 超过 3.6 小时, 但不超过 8 小时        | 10%              |
| <98.90%         | 超过 8 小时                     | 20%              |

4.4. 服务赔偿申请。向穗吉提出赔偿申请时, 用户必须在服务受影响之日起 30 日内以书面形式向穗吉提交服务赔偿申请书。申请书必须列出服务中断日期、时间及受影响时段。另, 申请书必须包括账户管理员名称、合同代码、服务 A 端及 Z 端, 以及源地址中的跟踪路由 (如适用)。

#### 4.4.1. 实际可用性的计算方式:

$$((T-U)/T) \times 100\% = \text{实际可用性}$$

T = 每月总分钟数

U = 不可用性时间 (至最近的分钟)

#### 4.4.2. 服务赔偿及比例只适用于受影响的服务。

#### 4.4.3. 服务赔偿标准计算方式将以穗吉记录为准。

4.5. 赔偿不适用的情况。因以下原因导致的服务中断或不可用, 穗吉不提供服务赔偿:

- a) 紧急或定期维护;
- b) 不可抗力;
- c) 服务中断是因客户、用户或其授权者的行为或是不作为而直接或间接影响服务水平的;
- d) 用户启动的系统升级或用户端的应用程式的使用或安装;

e) 根据主协议暂停或终止服务；

f) 非穗吉或其关联公司的电力、设备、设施、系统或连接故障所导致的。

**4.6. 维护。**穗吉可在维护或更新其网络期间暂停服务。 如果进行例行、有计划的维护，穗吉将向客户提供合理的事先通知。对于紧急维护，穗吉将根据具体情况尽可能地提供通知。在所有情况下，穗吉将与客户合作，将服务的中断最小化。在任何情况下，任何有计划的中间或例行维护都不被视为服务中断。除非在服务水平协议中另有说明，否则客户无权依据此类维护而获得任何补偿。