

裸机云产品商务规则

1. 产品概要。

裸机云是一款拥有极致性能裸金属云服务器，兼具虚拟机的灵活弹性和物理机的高稳定、强劲的计算性能，无缝和全产品融合。裸机云可以在极短时间为客户构建云端独享的高性能、安全隔离的物理服务器集群，同时可以支持第三方虚拟化平台，通过结合业界 IaaS 解决方案实现混合部署，构建先进、高效的混合云方案。

2. 服务说明

2.1. 裸机云平台提供客户一个可以立即租赁的标准化服务器并附带预设带宽及 IP 地址。每一个初始产品组合将具有一个 IP 地址及少量的带宽。客户可以订购附加服务优化相应的初始产品组合。附加服务包括 IP 地址和带宽。

2.2. 所有服务可以由穗吉或穗吉授权的第三方提供。所有服务订单均应经过穗吉承诺。

3. 验收期。

裸机云服务的验收期为两个工作日。

4. 定价方法。

4.1.95/5 突发性计费计算。本附录中所使用的每秒使用单位（“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 SNMP（简单网络管理规程）带宽监控系统将每五分钟对每个服务连接的入站和出站流量进行采样（记录反映客户在该特定实例中使用带宽量的数据点）并将这些样本数据存储一个月。

b) 在月底时，汇总入站和出站（分别）的所有数据并从最高到最低分别进行分类。每个入站和出站数据集的前 5% 部分将被丢弃，入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”是入站或出站第 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入站和出站的公式如下：

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

d) 每月每次入站和出站 8,640 个最大样本的 5% = 每月 432 个被丢弃的每次入站和出站的样本。入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。

4.2. **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。

4.3. **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。

5. 服务水平承诺。

穗吉将采取商业合理标准维持每个月 99.9% 或更高的服务可用性。

5.1. 服务可用性承诺及赔偿标准。

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：

服务每月可用性%	不可用性持续时间 (仅供参考，以实际计算为准)	赔偿标准 (月服务费的%)
≥99.9%	不超过 44 分钟	无
<99.9% 且 ≥98.9%	超过 44 分钟，但不超过 8 小时	10%
<98.9%	超过 8 小时	20%

5.2. 客户向穗吉提出赔偿申请必须：

a) 自客户发生运行中断之日起 30 日内书面通知穗吉，若未按要求通知的，穗吉将不提供任何赔偿；

b) 提供客户姓名、客户管理联系人以及联系方式、合同编号、产生申请赔偿事件的开始和结束日期、起点和终点线路、源和目标 IP 地址，以及追踪到源地址的路由线路（如适用）。

c) 实际可用性的公式如下：

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

T = 每月总分钟数

U = 不可用性时间（至最近的分钟）

d) 若有关服务已被终止，则客户无权获取赔偿。

e) 赔偿百分比只适用于受影响的服务，赔偿标准的计算应基于受影响部分服务的月服务费用总金额。

f) 赔偿标准应参考穗吉保存的记录进行计算，若无明显错误该记录将是所实现服务水平协议的唯一决定性证据。

5.3. 若该故障或不可用由以下原因导致，则穗吉不对网络中断、服务故障或服务不可用承担责任，且相关期间不在计算赔偿标准时计入：

a) 已安排并已通知客户将进行维护，且未持续超过 24 小时；

b) 不可抗力；

c) 客户或客户授权的他方使用服务或客户提供的设备或软件或客户直接订购的当地接入机构的行为；

d) 非由穗吉或其关联方提供的电力、设施、设备、系统或连接的故障；

e) 穗吉或其关联方无法进入客户的工作场所；

f) 按照主服务协议规定所进行的任何服务中断或终止；

g) 与穗吉无关的第三方的作为或不作为。

5.4. 如穗吉观察到客户订购的 IP 端口被分布式拒绝服务（以下简称“DDoS”）攻击，且此攻击规模对网络产生不利影响，进而导致网络上其他客户的服务降级，穗吉有权，自行决定且不提前通知，实施必要措施以减少此类 DDoS 攻击的影响。穗吉有权在必要时中止服务以保护整体网络。穗吉将不为因减少该等 DDoS 攻击的影响所采取的任何行动向客户负责。

5.5. *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，任何有计划的的中断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。