

城域连接服务政策

本城域连接服务（简称“MC”）政策补充并规定了使用 MC 产品时所应遵守的附加条款和条件。MC 产品的使用条款在适用订单和关于客户购买许可空间或服务的主国家协议或类似协议中有进一步的描述（下文统称“协议”）。本政策中未定义的任何术语具有协议中赋予的含义。

1. 定义

- a. “文档”是指与向客户提供的MC产品有关的高鸿当前的技术和功能性文档，以及（如适用）任何角色与职责描述。
- b. “知识产权”是指在全球任意司法管辖区的任何知识产权，包括任何：(i) 商标、服务标志、互联网域名、标识、商业外观、商号、任何其他来源标记及其相关的所有商誉和符号；(ii) 专利、专利申请和专利披露，以及发明和发现（无论能否取得专利权）；(iii) 流程、技术、商业机密和专有技术；(iv) 版权、受版权保护的作品、著作人身权和掩膜作品；(v) 软件和软件系统（含数据、源代码、目标代码、数据库和文档等相关项目）；及 (vi) 任何上述项目的注册和申请。
- c. “交换机”是指以太网交换和路由设备。

2. 产品描述

MC 是一条 1:1 专用网络连接，它联通同一个城市区域内不同高鸿数据中心托管的客户部署，为一个城市区域内的多个高鸿数据中心提供光纤连接。受保护 MC 使用两 (2) 条不同路径，借助单台交换机和单一交付端口为每个数据中心提供强韧性。无保护 MC 为每个数据中心提供单一路径、单台交换机和单一交付端口。双重连接 MC 使用两 (2) 条不同路径，借助两 (2) 台交换机和两 (2) 个交付端口，使每个数据中心提供额外强韧性。

3. 不授予权利、所有权或权益

在双方之间，高鸿拥有与 MC 服务和所有文档、相关知识或流程及其任何衍生作品有关的一切权利、所有权和权益（含所有知识产权）。关于以下方面，概不授予客户任何权利、所有权或权益：(a) MC 服务或者与高鸿及其许可方所提供与该产品相关的任何知识产权；或 (b) 作为 MC 服务的一部分提供给客户和用于提供 MC 服务的任何设备。

4. 服务标准协议

本服务标准协议（简称“SLA”）之目的是为MC 服务界定可衡量的标准，并明确在高鸿未能达到该等标准时客户可享有的补偿。下表所列的信用额度是 MC 服务发生任何故障时客户所能获得的唯一和排他性补偿。

- a. **可用性：**可用性（按每个日历月计算）见下表。在本 SLA 中，“故障”定义为被动无源物理介质或高鸿交换组件故障所导致的 MC 服务端点之间的通讯故障。故障的时长从高鸿收到客户的事故通知开始计算，到高鸿确认 MC 服务再次可用时结束。

表 1: 无保护 MC

月度可用性	每个日历月的连续故障时间	每个受影响的无保护 MC 的 MRC 信用额度
99.9%-99%	44 分钟到 < 7 小时	10%
99%-98%	7 小时到 < 14.4 小时	50%
98%-97%	14.4 小时到 < 21.6 小时	75%
< 97%	≥21.6 小时	100%

表 2: 受保护 MC

月度可用性	每个日历月的连续故障时间	每个受影响的受保护 MC 的 MRC 信用额度
99.99% - 99.9%	4 分钟到 < 44 分钟	5%
99.9%-99%	44 分钟到 < 7 小时	10%
99%-98%	7 小时到 < 14.4 小时	50%
98%-97%	14.4 小时到 < 21.6 小时	75%
< 97%	≥21.6 小时	100%

表 3: 双重连接（冗余） MC

月度可用性	每个日历月的连续故障时间	每个受影响的双重连接 MC 的 MRC 信用额度
99.999%-99.99%	26 秒到 < 4 分钟	2%
99.99%-99.9%	4 分钟到 < 44 分钟	5%
99.9%-99%	44 分钟到 < 7 小时	10%
99%-98%	7 小时到 < 14.4 小时	50%
98%-97%	14.4 小时到 < 21.6 小时	75%
< 97%	≥21.6 小时	100%



b. **安装：**高鸿接受已签署的订单后，将按下文所示安装 MC：

表 4：安装 MC

开通的 MC 数量	开通间隔时长	如果开通间隔时长超时，每个受影响的 MC 的信用额度
每天最多开通一 (1) 个 MC*	十 (10) 个工作日*	100% NRC

* 如果订购 MC 的同时还订购了许可空间，则开通间隔时长将额外包括许可空间的建设时间，100G MC 除外。针对 100G MC，请联系所在区域的销售代表，确定 100G MC 的开通间隔时长。

5. 总则

在一个日历月中，客户有权获得的信用额度最高不得超过遭遇故障的每个受保护MC或无保护 MC 的一 (1) 个月 MRC（或按比例分配的金额，如适用）。客户必须在故障发生后五 (5) 天内向高鸿报告，才有资格获取信用额度。除非另有规定，否则客户必须在发生故障之日起三十 (30) 天内与高鸿服务台联系，索取信用额度。所有故障时长均必须经高鸿审核。经批准的信用额度将由高鸿从该额度获批的下个月账单中抵扣。尽管可能有相反的规定，如果故障是由以下任一原因导致，则客户无权取得信用额度：(a) 超出高鸿合理控制的状况；(b) 客户、客户代理商、承包商或第三方的作为或不作为，包括但不限于不遵守和不遵从高鸿的程序或服务指南，或者在测试或连接所需时相关人员缺席；(c) 在定期维护时间段内发生故障；(d) 本地租用电路、本地或公共互联网流量交换点的开通延误、故障或服务质量问题；(e) 客户设备或不属于 MC 服务组成部分的其他设备或软件；(f) 客户或其终端用户对高鸿可接受使用政策的任何滥用、欺诈或不遵守（视情况而定）。

高鸿将尽合理努力在任何定期维护之前至少十四 (14) 天通知客户，并在任何紧急维护前视其可行性尽快通知客户。进行定期维护时，高鸿将尽商业合理努力将对客户的 MC 服务干扰降到最低。

