

城域连接服务政策

本“城域连接服务政策”（“政策”）补充并规定了客户使用城域连接服务（定义如下）所应遵守的附加条款和条件。该城域连接服务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（合称“MCA” or “MSA”）中有进一步的描述。本政策中未定义的术语具有订单或MCA中定义的含义。

1. 产品描述

城域连接服务（“MC”）在一座城市区域内的高鸿数据中心之间提供光纤连接。

无保护MC在每个数据中心提供一条单一路径、一个单一交换机和一个单一交付端口。

受保护MC通过使用具有一个单一交换机和一个单一交付端口的两条不同路径，为每个数据中心提供强韧性。

双重连接MC通过使用带有两个交换机和两个交付端口的两条不同路径，为每个数据中心提供额外强韧性。

2. 服务标准协议

本服务标准协议（“SLA”）旨在为城域连接服务定义可衡量的性能水平，并明确在高鸿未达到该等服务标准时客户可获得的补偿。下表所列的信用额度是在城域连接服务发生任何故障时可获得的唯一和排他性补偿。

A) 可用性:

该产品的“故障”定义为：由被动无源物理介质或高鸿的交换组件故障所引起的MC端点之间的通讯故障。故障时间的时长从以下更早发生者起算：（i）客户书面通知高鸿之时，或（ii）双方均同意的已经证明的故障开始之时；并在故障修复后结束。

表格1: 无保护MC

月度可用性	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%
-------	-----------	------

表格2：受保护MC

月度可用性	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%

表格3：双相 MC

月度可用性	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，将如下安装 MC：

表格4：MC的安装

开通MC的数量	开通间隔时长	如果开通间隔时长超时，每个受影响MC可享有的信用额度
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。请联系本地区的销售代表咨询100G MC的开通间隔。



3. 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以要求信用额度。故障时间的时长必须由高鸿核实。所有经批准的信用额度，将由高鸿从信用额度被批准之后一个月的账单中予以抵扣。尽管可能有相反的规定，如果故障是由下述任一原因导致，则客户也无权取得信用额度：（a）超出高鸿可合理控制的情况；（b）客户的作为或不作为，或与客户有联系的客户的作为或不作为。如果在定期维护时段内发生故障，则客户也无权取得信用额度。

