

《通用条款和条件》之附件 A
高鸿主机托管服务描述和服务标准协议

本《高鸿主机托管服务描述和服务标准协议》（“SLA”）之目的是为描述高鸿向客户提供的许可空间、交叉连接和相关服务，界定可测量的服务标准，并规定在服务未能达到该标准时客户可享有的补偿措施。本 SLA 中未定义的黑体词语应具备**主协议**中规定的含义。

1. **许可空间和互联** – 许可空间位于订单上写明的高鸿的数据中心内，其包含下列特点：
 - a. **安全/访问控制**。高鸿应建立和维持适当的实体、技术和组织性的安保和控制，该等安保和控制应经高鸿自行决定后设计为保护包括 (a)数据中心，(b)放有客户设备的许可空间，和(c)服务的安全（统称“安保”）。安保将包括以下内容：
 - i. 建筑周边安全 – 高鸿持续监控每个数据中心的所有出入口。根据其所处地点的不同，每一个数据中心都拥有其独特的建筑特点和建筑构造，以提供额外的安全保障。
 - ii. 主机托管区域安全 – 在每个数据中心内，主机托管区域都有额外安全措施的保护，并形成多级安全保障。高鸿采取适当的设施通行控制以限制对许可空间的实体通行，其中部分通行控制包括：通过客服行政人员和保安、安全门装置、生物读卡器、门禁读卡器、锁柜和大量视频和/或数据中心工作人员的监控，对访客访问进行授权和确认。
 - iii. 私人机笼 – 客户可以选择一个私人机笼，并在机笼门上另外安装一个读卡器或生物扫描器，以仅限授权人员进入。
 - iv. 安全机柜 – 客户可以选择一个安全机柜，并在机柜门上另外安装一个锁定机制，以仅限授权人员进入。
 - v. 安全系统 – 高鸿将使用旨在优化安全设计的业务系统和采取其他高鸿认为适当的安全措施。
 - b. **安全违规通知**。如发生任何实际或企图未经授权的对客户许可空间（即，私人机笼或机柜）的访问（“违规”）的情况，高鸿将在发现后的二十四（24）小时内（或在情况许可的尽可能快的时间内）通过电话或电子邮件联系客户。在对许可空间和服务的提供上，高鸿不管理也不监控客户设备，也不监控任何交叉连接。客户应自行负责对客户设备及其网络流量的监控。
 - c. **电源**。高鸿设计了电源输送系统以通过各种主要和次要的供电机制不间断供电。对于向许可空间输送的电源，客户可以从以下两种配置中选择：
 - i. 非冗余电源– 通过一（1）个电源电路输送的电源。
 - ii. 冗余电源– 从两个不同的电源总线通过两（2）个电源电路输送的电源。
 - d. **气候环境控制**。高鸿控制主机托管区域的气候环境，并旨在达到下列可预期的具有一致性的环境：
 - i. 温度 – 温度将控制在 18 摄氏度到 27 摄氏度之间（即 64.4 到 80.6 华氏度之间）。
 - ii. 相对湿度 – 相对湿度将控制在 25%到 65%之间。
 - e. **交叉连接**。交叉连接允许客户将客户设备与高鸿其他客户的设备或与高鸿位于一个数据中心内或位于同一区域的不同高鸿数据中心之间的互联交换机相连接。有多种媒体类型的交叉连接可用。
 - f. **远程代操作服务**。经客户要求，高鸿将提供远程代操作服务，即为数据中心内的客户设备提供远程支持。远程代操作服务仅包括对硬件的可视性和实体支持（即，不含应用支持也不接触客户数据）。举例而言，远程代操作服务包括：协助客户移动客户设备及开箱；为设备和连接线缆贴标签；盘点客户设备；以及在客户设备和客户的分界设备之间（或从客户设备至客户的分界设备）安装线缆。经客户要求并经高鸿同意，远程代操作服务的要求可予以加急处理。

- g. **客户门户网站**。客户门户网站允许客户对服务下达订单（例如，远程代操作服务或额外的交叉连接或电源）；开立工作访问工单和制订送货日程；获取标准自助报告（例如，用户授权、安装信息、财务概览和待处理订单）、维护和事件通知，和故障工单提交等；以及管理对数据中心和许可空间的实体访问。
- h. **维护**。高鸿通过全面、协调的预防性维护措施对其数据中心进行维护。在执行工作前，高鸿运营和工程管理层将对维修活动予以编写、计划、审核和批准。高鸿将通过电子邮件或客户门户网站将任何维护告知客户。高鸿将通过合理努力按照下列时间表向客户提供维护通知，但即使未能按照下列时间提供通知，客户也并不因此而享有信用额度。在提供维护时，高鸿将通过商业合理努力使维护对服务的干扰减少到最低程度。

维护类型	目标通知时间
定期维护	至少提前 30 天
紧急维护	至少提前 3 天
补救性维护	提前 0 至 3 天

- i. **事件管理**。对发生在数据中心内影响或可能潜在影响许可空间和服务或数据中心运营的事件，高鸿将保持足够的能力、系统和流程予以迅速响应和处理。高鸿对提供服务的关键设备予以监控，并向工作人员发出警报以对有关电源、环境、安保、消防和生命安全的事件予以调查并采取适当和及时的纠正措施。如果高鸿得知发生影响许可空间和服务的事件，高鸿将在发现事件后三十(30)分钟内（或在情况允许的尽可能快的时间内）通知客户并告知客户事件的性质。高鸿将向客户提供有关事件状态及所采取措施的定期更新（至少每两(2)小时一次）。客户可通过客户门户网站监测事件的进程。

2. 可靠性标准和信用额度补偿

A. 电源

服务等级名称	冗余电源服务等级	非冗余电源服务等级
可靠性	99.999%+	99.99%+
服务等级临界标准	每一机柜在一个日历月期间内故障时间少于二十六（26）秒钟，即达到该服务等级。	每一机柜在一个日历月期间内故障时间少于四（4）分钟，即达到该服务等级。
故障	冗余电源服务在下述情形被视为故障：运行中的机柜由来自不同电源总线提供的两(2)路电源供电，并且客户设备由客户配置冗余电源故障自动切换功能，该两路电源电路同时断电并导致机柜断电。	非冗余电源服务在下述情形被视为故障：处于运行中的机柜在由一(1)路电源电路供电时，该路电源电路断电并导致机柜断电。
信用额度	在遵守下文第 3 条规定的前提下，若故障时间超出了所适用的服务等级临界标准，则客户有权取得相当于受影响的机柜数量乘以发生故障所在许可空间内的每个机柜电源 MRC 平均值（即电源 MRC 总值除以机柜总数）（“ 负荷机柜 MRC ”）得出的计算结果的三十分之一（1/30）的信用额度。此外，若故障时间超出所适用的服务等级临界标准的时长达到或多于一小时，则每超出完整的一个小时，客户还有权取得相当于受影响机柜的负荷机柜 MRC 金额的三十分之一（1/30）的额外信用额度。	

B. 气候环境控制



服务等级名称	温度控制服务等级	湿度控制服务等级
可靠性	99.99%+	99.99%+
服务等级临界标准	每一机柜在一个日历月期间内故障时间少于四（4）分钟，即达到该服务等级。	每一机柜在一个日历月期间内故障时间少于四（4）分钟，即达到该服务等级。
故障	温度控制在下述情形被视为故障：温度低于 18 摄氏度（64.4 华氏度）或高于 27 摄氏度（80.6 华氏度）。高鸿对温度的测量在架空地板上方三（3）到五（5）英尺 [0.9144 米到 1.524 米]、且与机柜冷气吸入口距离不小于十二（12）英寸[30.48 厘米]的范围内进行。	湿度控制在下述情形被视为故障：湿度低于百分之二十五（25%）或高于百分之六十五（65%）。高鸿对湿度的测量在架空地板上方三（3）到五（5）英尺 [0.9144 米到 1.524 米]、且与机柜冷气吸入口距离不小于十二（12）英寸[30.48 厘米]的范围内进行。
信用额度	在遵守下文第 3 条规定的前提下，若故障时间超出了所适用的服务等级临界标准，则客户有权取得相当于负荷机柜 MRC 的三十分之一（1/30）的信用额度。此外，若故障时间超出所适用的服务等级临界标准的时长达到或多于一小时，则每超出完整的一个小时，客户还有权取得相当于受影响机柜的负荷机柜 MRC 金额的三十分之一（1/30）的额外信用额度。	

C. 交叉连接

服务等级名称	交叉连接可靠性服务等级	交叉互联开通服务等级	
可靠性	99.99%+	不适用	
服务等级临界标准	每一交叉连接在一个日历月期间内故障时间少于四（4）分钟，即达到该服务等级。	高鸿接受客户的有效申请后，将按照下表规定在客户现有的许可空间内安装每个数据中心每天最多 3 个交叉连接：	
		数据中心种类	安装时限：
		数据中心 Plus	3 个工作日
		数据中心 Premium	24 小时
故障	交叉连接在下述情形被视为故障：高鸿用于交叉连接的物理媒介未发挥作用，且因此导致交叉连接的末端无法维持通讯连接。	不适用	
信用额度	在遵守下文第 3 条规定的前提下，若故障时间超出了服务等级临界标准，则客户有权取得相当于受影响交叉连接的 MRC 金额的信用额度。	在遵守下文第 3 条规定的前提下，若高鸿未能按照服务等级临界标准开通交叉连接，则客户有权取得相当于受影响交叉连接的 NRC 金额 100%的信用额度。	

3. 一般条款



即使本SLA或主协议中或有任何相反规定，本第3条的下列规定应适用于所有许可空间和服务：
本附件中规定的信用额度是**客户**在高鸿提供的**服务**未达到上述服务标准时所能获得的唯一并排他的补偿。客户在任何一个日历月中有权取得的信用额度最高均不得超过该受影响许可空间或**服务的MRC**。所有**故障**时间的时长均必须由高鸿验证。在任何一个月度中获得确认的信用额度将由高鸿抵扣于下个月的账单中。故障时间自以下更早发生者起算：**(i)** 高鸿得知事件之时，以高鸿的系统记录或数据、监控系统或所适用的事件报告为证，或**(ii)** 客户将事件告知高鸿之时（即，客户新建一份故障工单），但前提是高鸿能够确认事件的发生时间确是客户所述的事件发生时间；故障时间应计算至故障经高鸿确认获得解决之时（即，故障工单关闭）为止。

若本可引发信用额度的情况或状况是由下述任一原因导致，则客户无权取得信用额度：**(i)** 不可抗力事件；**(ii)** 定期维护；**(iii)** 客户设备；或**(iv)** 客户或其代表的作为或不作为。客户必须在事件发生后七（7）天内向高鸿报告故障，才有资格获取信用额度。为从高鸿获取信用额度，客户必须在故障得到解决（即，故障工单关闭）当月最后一日后的十五（15）天内向所适用的高鸿的该国联系人发出书面通知以要求信用额度。

若有相关问题或需要协助，请联系您所在地区授权高鸿销售代表或高鸿服务台。

