

北京掌全通信息科技有限公司 SD-WAN 服务标准协议

北京掌全通信息科技有限公司（下称“北京掌全通”）承诺将本《服务标准协议》（SLA）纳入北京掌全通 SDWAN 服务（下文称为服务）中。本协议是客户和北京掌全通就 SD-WAN 服务签订的相关协议服务标准协议。

1. 定义

本《服务标准协议》中，以下词汇所包涵的含义如下：

“北京掌全通”在本文中是指北京掌全通信息科技有限公司

本协议明确北京掌全通对客户提供的网络服务内容和 Service 质量的职责及范围，从而规范化管理北京掌全通为客户提供的网络服务，确保客户使用北京掌全通提供的 SDWAN 服务的权益。

2. 内容

(1) 服务质量标准 本协议定义网络可用率、网络包转发率、网络抖动、网络时延、客户端网络可用性的服务质量标准，其中除客户端网络可用性外，所有标准仅适用于北京掌全通提供的 PoP 点[1]与 PoP 点 之间。

(2) 服务指标本协议定义服务交付时间、故障响应与回复时间、网络故障平均修复时间的服务指标。 本协议中 PoP 点是指北京掌全通网络服务提供点与客户入网点，即运营商边缘路由器（PE）所在点。

3. 服务标准承诺

北京掌全通对于提供的 SDWAN 服务所保证的网络可用率是以两个 PoP 点间的可用时间计算，保障标准为承诺网络可用率 99.9%。

4. SLA（网络可用率）测量方式

不可用时间段：是指从客户与北京掌全通共同判定为线路故障开始，到北京掌全通判定线路恢复并最终经由客户确认结束。此时间段认定为不可用时间段。

计划内网络维护时间：即北京掌全通的正常网络维护时间，详情可参照本协议第 5 项。

计算周期为一个日历年。

可用率公式如下：

$$\text{网络可用率 (\%)} = \frac{(\text{月总时间} - \text{网络维护时间} - \text{网络不可用时间})}{(\text{月总时间} - \text{计划内网络维护时间})}$$

5. 计划内网络维护服务

计划内维护是指北京掌全通提供的 SDWAN 骨干网维护与升级工程，或维修北京掌全通骨干网或客户端本地电路时指定时间内暂时中断骨干网通道，该维护会安排在非主要营业时间内进行并提前至少 1 天告知客户指定联系人。北京掌全通承诺每月计划内维护时间不超过 10 小时，超出部分将计入网络不可用时间。

6. 网络可用率未达标补偿标准

实际网络可用率（A）受影响，按 SD-WAN 服务月租费的补偿比例

99.0% ≤ A < 99.9%	2%
98.0% ≤ A < 99.0%	5%
97.0% ≤ A < 98.0%	10%
A < 97.0%	15%

7. 服务监控和报告

北京掌全通将每天 24 小时全天候对服务进行相关及必要的监测。

8. 故障报告

在向北京掌全通报告任何故障时，客户应提供北京掌全通为识别客户或故障、修复故障要求客户提供的其它信息。在客户报告故障以后，北京掌全通应尽合理的努力在 1 小时内向客户报告进度。

9. 服务热线

客户服务热线

Tel: BJN 公司服务主机或对应客户经理手机以及微信

Email: sevice@bjnetworks.com.cn

响应时间: 小于 15 秒

10. 服务时间

主要营业时间 09:00 – 18:00 hrs (GMT+8)，周一至周五（法定节假日除外）

故障对应时间 7*24 小时

故障对应电话 客户经理手机以及微信

11. 免责条款

本协议规定北京掌全通在客户未遵守以下条款情况下可免责：

客户应遵守本 SLA 条款及适用于此服务的一般条款及其它条款；

客户应向北京掌全通提供相应的协助及配合，以便北京掌全通解决客户遇到的问题。

- a. 服务水平未达到本 SLA 承诺标准的，北京掌全通应按照本协议附件所约定的补偿条款对客户进行补偿，但第三方要求客户承担的费用、赔偿等客户直接或间接损失由客户自行承担，北京掌全通不承担直接、间接、连带或补充责任。对于客户的收益或利润损失、业务或机会损失，北京掌全通也不负任何责任。
- b. 本 SLA 不适用于北京掌全通为提供本服务而向第三方电信服务提供商申请提供给客户的第三方设备。
- c. 故障免责条款

任何由于下列原因引发的故障北京掌全通可免责并无须向客户提供相关服务信用：

1. 由于北京掌全通进行定期网络维护并已提前通知客户而造成的故障，参见本 SLA 第 5 条所述；
 2. 全部或部分由于客户或任何第三方软件应用、设备、网络/电脑设施以及客户订购的当地接入设施造成的任何故障；
 3. 由于外部原因导致的任何故障，包括但不限于客户服务器或网络中的黑客或安全漏洞引发的故障；
 4. 在一般条款中所述的不可抗力事件引发的故障；
 5. 未经客户和北京掌全通确认的故障；
 6. 因客户拖欠应向北京掌全通支付的服务费用或客户使用服务时违背了本 SLA、安全策略、容许使用规定或服务适用的其它条款，导致服务被断开或暂停；
 7. 由于客户原因或客户不配合导致北京掌全通的业务恢复行动无法持续进行或受到延误。
 8. 和客户协商并经客户允许的服务中断；
 9. 任何测试或临时的服务。
 10. 一旦用户的数据流量超出其订购的服务级别带宽，则关于延迟、数据包成功和抖动的相关服务水平不再适用。
- 由于客户或任何第三方（包括但不限于客户的代理人、承包商或供应商）采取的任何整体或部分行动、疏忽、过失或蓄意的处理不当而引起的中断，可能还包括由于客户未遵照商定的程序操作而引起的中断；
11. 由于海缆故障引发的 SLA 超标免责；
 12. “网外电路”引起的中断。“网外电路”是指由第三方供应商提供的服务的一部分所构成的电路，以及 (i) 国际完整或不完全电路，或 (ii) 长距离国内电路。(iii) POP 连接到同一个城市内的客户场所的本地回路接入电路，若非通过北京掌全通订购（即客户自购），应视为网外电路。
 13. 客户未经授权擅自更改北京掌全通提供设备软/硬件配置的行为。