

北京神州数码云计算有限公司 | Digital China Cloud Technology Limited

服务级别目标协议

本协议是北京神州数码云计算有限公司（以下称“神州云计算”）为自身运营的Palo Alto Networks Prisma Access 在中国区域的服务维护和技术支持而提供的服务级别目标承诺。

根据中华人民共和国相关法律法规，北京神州数码云计算有限公司向用户提供的基于PALO ALTO NETWORKS (EU) B.V. (以下简称“PANW”)许可给神州云计算的技术, 并由PANW进行开发和维护，神州云计算作为Prisma Access中国区运营服务商，为中国用户的云旅程提供全方位的安全保护和服务。本服务级别协议中关于神州云计算对服务级别的具体承诺的表述，将作为与最终用户服务协议的补充。

1、关于可用时间的定义

由神州云计算运营的Prisma Access云服务的可用时间目标为在 $\geq 99.9\%$ 的时间可用，但下述1.1条款中所列事项将不会被列入影响可用时间计算的统计数据之中。Prisma Access服务将每月进行一次测量评估，并作为可用时间评估的统计数据。

神州云计算根据其信息安全策略阻止数据通信或其他软件即服务（SaaS），并不视作其未能根据本协议提供适当的服务。

1.1 排除条款

以下原因或第三方导致的Prisma Access云服务延迟或者停机时间将不会计入影响服务的可用率的统计数据之中，且神州云计算对此类原因导致的云服务延迟、不可用或中断等不承担责任：

- 1) 客户的设备、网络、软件、技术和/或第三方设备、网络、软件或技术（神州云计算控制下的第三方设备、网络、软件或技术除外）导致的服务延迟或不可用；
- 2) 客户的互联网服务提供商、公用事业公司或客户使用或依赖的其他供应商无法访问服务和/或访问互联网； 以及由于第三方的作为或不作为或神州云计算无法控制的活动（包括但不限于不可抗力事件）导致的任何合理不可预见的服务中断或降级；
- 3) 客户未能购买足够的许可来满足其使用服务的数量或容量导致服务延迟或不可用； 神州云计算根据神州云计算最终用户协议 (<https://prismaaccess.cn/SLA>)暂停和/或终止服务；

- 4) 服务的任何功能或部分标记为“测试版”、“预览版”等，表明该功能尚未普遍可用（即服务尚未正式上线）；
- 5) 神州云计算对Prisma Access和相关的云基础架构进行定期的例行维护所产生的停机时间；
- 6) 如果使用BGP（边界网关协议）产生的路由收敛时间；
- 7) 客户自身要求在标准可用时间内进行维护而导致的停机时间。

2. 神州云计算针对中国区Prisma Access的服务级别承诺

神州云计算作为Prisma Access在中国境内的运营提供商，将根据客户购买的具体服务计划提供相关技术支持。

- 用户可以每周7天，每天24小时通过拨打神州云计算的热线电话400-021-2166的方式获得技术支持。
- 根据客户提交的服务需求级别的不同，神州云计算将按照以下标准，尽最大的努力对用户的服务需求做出如下回应：

序号	服务需求描述	响应时间
1	该问题严重影响您在生产环境中使用服务的问题，例如生产数据丢失或生产系统无法正常运行。该等情况导致您的业务暂停，并且没有可实施的替代解决方法。	= <1小时25分钟 (7 * 24小时)
2	该问题为服务仍能运行但您能正常使用生产环境的情况被严重缩短。该等情况会严重影响您的部分业务运营，并且没有可实施的替代解决方法。	= <3小时10分钟 (7 * 24小时)
3	该问题涉及在生产环境中部分地，非关键性地无法使用服务，但您的业务仍在继续运作，并且有替代解决方案。	= <6小时10分钟 (7 * 24小时)
4	一般使用问题，文档错误报告或对于将来产品升级或修改的建议。	= <11小时10分钟 (7 * 24小时)