

翌旭服务承诺SLA

- 1、新壹云保证网络端口每月不低于 99.9%（百分之九十九点九）的联通性，即每月中断时间少于 43.2 分钟（四十三点二分钟），超出时间后具体赔偿由双方协商解决。
- 2、新壹云需保证网络的稳定性，割接、升级频率每月不高于 3 次。特殊情况，新壹云必须进行网络调整和维护时，如果需要短时间中断服务，至少应提前 2 天且书面通知客户。
- 3、新壹云需提供专职的服务接口人员：
 - 专职技术接口人员：提供专职技术接口人员（优先）；
 - 7*24 值班接口：提供 7*24 小时值班电话；新壹云 7*24 小时报障邮箱，QQ 群响应技术请求；并在收到服务请求后，5 分钟内做出响应；
 - 应急响应接口人员：需提供应急响应接口人员，当发生重大故障可及时响应、调动资源、解决故障。
- 4、事故响应和处理机制的 SLA 定义：

一般故障：

- 定义：对客户业务性能有影响，但不会致使客户业务中断的故障。包括但不限于由机房基础设施故障、网络线路故障、网络波动（包括骨干网问题）以及其他外界及人为因素引起的对网络的正常运行造成或即将造成影响。
- 时间承诺：5 分钟内响应报障，20 分钟内评估故障影响，120 分钟内提供故障根因和最终解决问题；每 15 分钟通报处理进展，24 小时内给出故障报告。

重大故障

- 定义：致使客户业务中断等严重影响客户业务正常访问的故障，包括但不限于：网络中断、丢包率达到8%以上、网络时延在80ms以上等。
- 时间承诺：
 - (1) 立即启动应急响应流程并组织应急响应团队；团队人员包括不限于：对口客户经理、运维总负责人、操作工程师（至少2人）、客户侧运维总负责人；
 - (2) 10分钟内评估故障影响，90分钟内提供故障根因和最终解决问题；每15分钟通报处理进展；实时响应（不能超过5分钟）客户侧的进展询问，24小时内给出故障报告。

故障级别	参与人员	响应时间	评估影响	提供根因及解决	通报时间	故障报告
一般故障	技术接口人、值班工程师	5min	20min	120min	15min	24h
重大故障	客户经理、运维负责人、操作工程师(2人以上)、客户运维负责人	5min	10min	90min	15min	24h

表 1 故障级别及要求

注:对于非新壹云原因导致的故障,原则上尽量在上述规定时间内解决,对于依赖运营商的故障(需提供运营商问题的依据),在规定时间内反馈运营商的处理进展。

5、事故回溯 SLA

新壹云在故障恢复后,3个工作日内提供回溯报告,内容包括但不限于:详细的故障发生的原因、故障产生的影响、后续的保障措施和明确的改进计划。

涉及运营商问题的故障,在故障恢复后3个工作日内,提供带有运营商盖章的故障报告。

6、事件预警 SLA

指由机房基础设施及网络设备内部保护性报警、短时间运行异常等因素引起的对机房设备的正常运行形成安全隐患但未造成实际影响的各种异常情况。

- 经过双方协商阈值,当达到阈值时需15分钟内主动通知到客户指定人员。
- 对提供的公网IP进行监控,监控发现问题后,5分钟内通知接口人员。
- 对于网络割接操作等影响到客户业务的,需要提前一周邮件知会到客户,并且电话、微信、qq群通知接口人。
- 新壹云有能力主动发现的故障,15分钟内通知客户接口人。

7、重大活动保障 SLA

客户提出重大活动保障需求的72小时内提供保障接口人,保障计划与责任人,在保障期间需根据需要提供现场或远程的保障服务、并提供保障日报。

- 提供主备两个保障人员的联系方式,并承诺7*24小时保障;
- 根据客户侧的需要,可以进行机房现场保障;
- 根据客户侧的要求,新壹云每日提供保障日报

8、网络安全服务

新壹云可以有偿提供,例如DDos清洗、IP流量带宽限制等网络安全服务。

9、封IP服务

新壹云在收到客户部门封停IP的请求后(电话通知,后补邮件的形式),5分钟之内将问题IP或端口封停;