

服务级别协议

IoT/OT 安全服务

对于其 IoT/OT 安全服务(以下简称"服务")，神州云计算将通过商业上合理的努力实现本协议所述的服务指标。

1、定义

1.1 "可用"是指服务能够根据服务文件处理和展示客户数据。

1.2 "可用时间"是指在一个日历月内服务可用的时间，以分钟为单位。

1.3 "总时间"是指一个日历月中的总分钟数。

1.4 "除外时间"是指下文"排除条款"部分所述的时间(以分钟为单位)。

1.5 "正常运行时间百分比" 的计算方法是 100%减去给定滚动六个月期间服务不可用的分钟百分比。

正常运行时间百分比=可用时间/ (总时间-除外时间)

2、服务水平承诺

神州云计算将尽商业上合理的努力，确保在任何给定的六个月内，提供正常运行时间百分比至少为 99%的服务("服务级别")。

3、排除条款

客户同意并承认，IoT/OT 安全服务是监控某些 IoT 设备使用的网络流量的工具，无法检测神州云计算在服务文档中定义的正常参数之外的入侵或其他安全问题。神州云计算将尝试监控尽可能多的网络活动，但可能无法监控某些被不同内网环境(如分层网络地址表或其他内网 TCP/IP 通信障碍)遮挡的设备。网络延迟和吞吐量也可能影响服务的响应速度。神州云计算无法监控加密、封装、隧道、压缩或以其他方式混淆的网络流量。本服务级别协议不适用于以下情况导致的服务损失，服务应视为可用：

1.1 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(神州云计算控制的第三方设备、网络、软件或技术除外);

1.2 客户自己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在访问服务和/或访问互联网时发生故障；

- 1.3 由于第三方的作为或不作为(包括但不限于不可抗力事件)造成的任何合理的不可预见的服务中断或服务质量下降;
- 1.4 客户或任何第三方的任何作为或不作为, 包括未能协助神州云计算提供支持;
- 1.5 计划内和计划外维护窗口;
- 1.6 高可用性事件和扩展事件;
- 1.7 从 Strata Logging Service 服务获取日志;
- 1.8 神州云计算根据《神州云计算最终用户许可协议》

(<https://iot.paloaltonetworks.net.cn/files/cn-eula>)有权暂停和/或终止服务。

4、管理

- 4.1 客户可随时在此获取服务状态(<https://status.paloaltonetworks.com>)。
- 4.2 上述条款规定了神州云计算的唯一和排他性责任, 以及客户对违反本服务级别协议的任何索赔的唯一和排他性补救措施。