

云空间服务等级协议

为使用移动云云空间服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云空间服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《移动云业务协议》。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其它任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。

一、定义

- 1.1 云空间服务：是指面向企业级用户提供的网盘服务，基于对象存储而实现，为企业提供文件的存储、管理、共享、远程访问等服务。
- 1.2 服务开通日：指移动云对用户所订购服务的交付之日。
- 1.3 服务周期：一个服务周期为一个自然月。首个服务周期以服务开通日开始至当月末日。
- 1.4 服务周期总时间：指每个服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）。
- 1.5 月度服务费：指在一个服务周期（即自然月）内，用户就该服务周期内的服务所支付的服务费总额，如用户一次性支付多个服务周期的服务费，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费。

二、服务可用性

移动云承诺云空间服务可用性不低于 99.95%，即用户每月业务可用时间应为 30 天*24 小时*60 分钟*99.95%=43178.4 分钟，即存在 43200-43178.4=21.6 分钟的不可用时间。并且在业务不可用的统计单元为用户订购的所有云主机。不可用时间规定为业务不可用 5 分钟以上算一次不可用，计入不可用时间，低于 5 分钟不可用不计入不可用时间。

三、免责条款

由于以下原因导致的服务不可用，不计入服务不可用范畴、服务不可用时间和移动云赔偿范畴，移动云无须向您承担任何责任：

- 4.1 任何云空间所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
- 4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
- 4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
- 4.5 客户未遵循云空间产品使用文档或使用建议引起的。
- 4.6 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
- 4.7 其他非云空间原因所造成的不可用或服务不达标情况。
- 4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或云空间单独发布的相关规则、说明等中所述的云空间可以免责、免除赔偿责任等的情况。
- 4.9 使用云空间服务须为符合国家法律规定，不得用于从事任何非法业务。
- 4.10 您应仔细阅读云空间服务的指引和说明，并依照相关操作指引进行操作。由您手动设置的部分及其产生的结果由您自行负责，请您自行把握风险并谨慎操作。