

# Prisma SD-WAN China

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

本协议概述了北京神州数码云计算有限公司（以下简称"DCC"）为在中国大陆运营、维护和技术支持 Prisma SD-WAN 服务所提供的服务级别承诺。

根据中华人民共和国相关法律法规，DCC 提供的 Prisma SD-WAN 服务采用了 Palo Alto Networks 许可的技术，并由 Palo Alto Networks 进行开发和维护。

DCC 作为 Prisma SD-WAN 在中国区的授权服务运营商，为企业客户提供本地化的 SD-WAN 服务，包括连接性、管理和安全能力。本服务级别目标协议（以下简称“SLA”）是对适用最终用户协议的补充。

## 1. 可用性定义

由 DCC 运营的 Prisma SD-WAN 服务的可用性目标定义如下：

- **数据平面月度正常运行时间保持高可用性**

"数据平面"指所有客户网络流量流经的物理和虚拟组件。管理门户或控制界面的任何中断不应影响数据平面的功能。

### 1.1 除外情形

**除外情形。**以下原因导致的 Prisma SD-WAN 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服务延迟、不可用或中断等不承担责任：

- 客户的设备、软件、技术和/或第三方设备、软件或技术（Palo Alto Networks 控制下的第三方设备、软件或技术除外）；
- 客户的互联网服务提供商、公用事业公司或客户依赖的其他供应商无法访问互联网；
- 客户未能监控管理门户或通过 API 或基于 SNMP 的监控工具提供的系统故障和报警；
- 客户完全控制下的服务功能或设置错误配置；

- 客户未能购买足够的许可证以满足其使用服务的容量或数量，在不存在该等不足的情况下，本应符合 SLA 的约定；
- 任何标记为“测试版”、“试用版”、“预览版”或类似标识的服务功能或部分，表明该功能尚未普遍可用（即未投入生产环境）；
- 由于第三方行为或不作为（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；
- 计划内和非计划内维护窗口；
- 高可用性事件和扩展事件；
- 非 Prisma SD-WAN 门户缺陷和故障（例如，ION 元素软件、网络路由协议收敛事件）；
- DCC 根据服务协议正当的暂停和/或终止服务。

## 2. 服务级别承诺

DCC 将尽商业合理努力维持上述定义的可用性目标，并根据客户服务计划提供技术支持。

### 2.1. 技术支持

DCC 为中国区的 Prisma SD-WAN 服务提供 24×7 技术支持。客户可以通过在线表单 <https://support-saas.dcclouds.com> 提交工单。

客户可以通过其服务计划中提供的指定支持渠道联系支持。

DCC 将根据严重程度级别，尽商业合理努力响应服务请求：

严重程度级别	描述	目标响应时间
严重	完全服务中断，影响生产流量且无替代解决方法	≤ 1.5 小时
高	严重影响业务运营的服务降级	≤ 3 小时
中	部分服务影响，有替代解决方案可用	≤ 6 小时
低	一般咨询、文档问题或功	≤ 12 小时

	能请求	
--	-----	--

### 3. 服务管理

- 客户可以通过指定的服务状态门户或 API 监控服务状态
- 服务资格要求有效的订阅并遵守合同条款