EMQ X Cloud服务等级协议

版本生效日期：2019/8/31

本服务等级协议（Service Level Agreement，简称“SLA”）规定了EMQ向客户提供的EMQ X Cloud（简称“EMQC”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。特别提示您，本服务等级协议仅适用于EMQC商业版，EMQC试用版不适用本服务等级协议。

1．定义

服务周期：一个服务周期为一个自然月，如客户使用EMQC实例不满一个月则以当月该EMQC实例累计使用时间作为一个服务周期。

服务周期总分钟数：按照服务周期内的总天数 ╳24（小时）╳ 60（分钟）计算。

服务不可用分钟数：当某一分钟内，客户所有试图与指定的EMQC实例建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内该EMQC实例服务不可用。 在一个服务周期内EMQC实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

月度服务费用：客户在一个自然月中就单个EMQC实例所支付的服务费用总额，如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2．服务可用性

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：

服务可用性=（（服务周期总分钟数-服务不可用分钟数）/服务周期总分钟数）x100%

EMQC服务可用性不低于99%，如EMQC未达到上述可用性承诺，客户可以根据本协议第3条约定获得赔偿。赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

（1）EMQ预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

（2）任何底层云提供商所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

（3）因热点问题导致的服务不可用；

（4）客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；

（5）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；

（6）客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；

（7）客户未遵循EMQ产品使用文档或使用建议引起的；

（8）不可抗力引起的。

3.赔偿方案

3.1赔偿标准

根据EMQC的服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买EMQC产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该EMQC支付的月度服务费用（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性

赔偿代金券金额

低于99%但等于或高于95.00%

月度服务费用的15%

低于95.00%但等于或高于90.00%

月度服务费用的30%

低于90.00%

月度服务费用的100%

3.2赔偿申请时限

客户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的EMQC提出赔偿申请。赔偿申请必须限于在EMQC没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4.其他

EMQ 有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，EMQ 将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意 EMQ 对SLA所做的修改，您有权停止使用EMQC，如您继续使用EMQC，则视为您接受修改后的SLA。