

服务条款

Bifrost 云服务级别协议

最后更新：2021 年 11 月 30 日

本 Bifrost Cloud 服务级别协议 (“SLA”) 是一项管理 Bifrost Cloud 和 Bifrost Cloud Glacier（均为“Bifrost 云端服务”）使用的政策，并适用于使用 Bifrost 服务的每个账户。如果本服务级别协议 (“SLA”) 的条款与 Bifrost Cloud 客户协议的条款或与我们签订的管理您使用我们服务的其他协议的条款发生冲突，则本服务级别协议的条款和条件适用，但仅限于此类冲突的范围。本协议中使用但未定义的术语应以本协议中规定的含义为准。

服务承诺

Bifrost Cloud 将尽商业上合理的努力，积极促进 Bifrost 云服务在任何月度的计费周期（“服务承诺”）中，保证正常运行时间百分比，如下所述。如果 Bifrost 云服务不符合服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务积分。

服务积分

服务积分的计算方法是，在计费周期内，如果每月正常运行时间百分比在下表规定的范围内，将按照您在受影响的月度范围内适用 Bifrost 云端服务支付总费用的对应百分比进行积分补偿。

对于 Bifrost 云存储的请求和以下未指定的所有其他请求：

每月正常运行时间百分比	服务积分百分比
小于 99.9999%，但大于或等于 99.0%	10%
小于 99.0%，但大于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

我们的服务积分仅适用于未来将到期的 Bifrost 云服务付款使用。根据我们的判断，我们可以向您用于支付 Bifrost 云服务未达到服务承诺的计费周期的信用卡发放服务积分。服务积分无权从 Bifrost Cloud 获得任何退款或其他付款。只有每月计费周期的积分金额大于 1 美元时，服务积分才适用并发放。服务积分不得转让或应用于任何其他账户。只有当适用的每月计费周期的积分金额大于一美元账户时，服务积分才适用和发放。除非 Bifrost Cloud 协议中另有规定，否则对于我们无法提供 Bifrost 云服务、无法履行或其他未能提供 Bifrost 云服务的情况，您唯一的补救措施是根据本 SLA 的条款收到服务积分（符合申请条件前提下）。

信贷申请和付款程序

要获得服务积分，您必须通过在 Bifrost 云支持中心开立案例来提交索赔。为了符合申请条件，必须让我们在事件发生后的第二个计费周期结束前收到积分申请，并且申请必须包括：

- 1. 主题行中“SLA Credit Request”字样；
- 2. 您要求服务积分的计费周期和 Bifrost 云服务情况，请阐明每次非零错误率事件的日期和时间；
- 3. 您的请求日志，日志文件内应包含 Bifrost 云未满足承诺服务的事件记录（这些日志中的任何机密或敏感信息都应删除或用星号替换）。

如果我们确认适用于此类请求月份的当月正常运行时间百分比低于适用的服务承诺，那么我们将在确认您请求的当月后的一个计费周期内向您发放服务积分。您未能按上述要求提供申请和其他信息可能会使您丧失获得服务积分的资格。

Bifrost Cloud SLA 除外条款

服务承诺不适用于在以下几种情况下导致的 Bifrost 云服务的任何不可用、暂停或终止，或任何其他 Bifrost 云服务性能问题：(i) 由我们合理控制之外的因素引起，包括任何不可抗力事件或互联网访问问题或相关超出 Bifrost 云服务分界点的问题；(ii) 由您或任何第三方的任何作为或不作为引起的；(iii) 由您的设备、软件或其他技术和/或第三方设备、软件或其他技术（我们直接控制的第三方设备除外）引起的；(iv) 因我们根据 Bifrost Cloud 协议暂停或终止您使用 Bifrost Cloud 服务的权利（统称为“Bifrost Cloud SLA 除外条款”）而引起的。如果可用性受到我们计算出的每月正常运行时间百分比以外的因素影响，那么我们可能会酌情考虑这些因素而发放服务积分。

定义

“错误率”是指：(i) Bifrost 云服务在错误状态如：“InternalError”或“ServiceUnavailable”的情况下返回的内部服务器错误总数除以(ii)该 5 分钟间隔内适用于请求类型的请求总数，就是错误率。我们将计算出每个 Bifrost 云服务帐户的错误率，作为每月计费周期中每 5 分钟间隔的百分比。内部服务器错误数量的计算不包括因任何 Bifrost Cloud SLA 除外条款中所阐述的直接或间接产生的错误。

“每月正常运行时间百分比”是通过从 100%中减去在每月计费周期中，每间隔 5 分钟的平均错误率来计算的。如果您在给定的 5 分钟间隔内没有发出任何问题，则默认该间隔的错误率为 0%。

“服务积分”是按上述计算规则计算的美元积分，我们可以将其返还至符合积分条件的 Bifrost 云服务帐户。