

## 互联数据服务标准

本数据中心承诺所有服务均以此标准进行操作，如有疑问可以通过电话、邮箱或联系24小时在线客服咨询

### 我们确保：

99.995%网络可用时间

### 对于故障的定义

- 持续20分钟以上没有任何访客能透过拨号或宽带与服务器连接（如使用 PING 测试）；
- 服务器没有任何网络流量通过
- 如服务器没有故障，客户要求额外的付费支持将被视为购买增值服务。互联数据将保留收取相关费用的权利

### 回复时间

互联数据保证为客户提供24小时全天候技术支持。

互联数据致力于在任何时间为所有的客户提供快速，专业的技术支持，回复时间会以分钟为单位。我们也保证任何新的支持请求的回复时间为1小时内。回复时间的计算方式是从后台收到请求开始计算，直至技术人员回复该查询的时间。通常运维工程师会作初步调查及咨询，而硬件工程师则作深入检查、并且提供高效解决方案及专业指导意见。重复的请求将被视为一个工单，并不适用于本保证协议。

### 硬件更换

互联数据（Intercentric）保证所有硬件，包括主机、CPU，综合布线、相关硬件、防火墙，负

载均衡器，以及存储区域网络，都能于收到客户提交硬件故障查询后4个小时之内，识别及确定出现故障的硬件及免费为客户更换故障硬件。“硬件”指的处理器、内存、硬盘、主板、网卡等服务器的相关硬件。该保障不包括重建或构建RAID阵列、重装操作系统、应用程序或改变硬件的维护过程中所需的时间。

## 电源和HVAC系统

互联数据（Intercentric）保证供电率和 HVAC 系统实时100%可用，其中“基础设施停机”是指：

数据中心供电率或 HVAC 系统不可用或客户端提交工单，详细说明因数据中心的供电率和 HVAC 系统不可用而导致服务器停机。基础设施的停机不包括服务器电源设备、负载均衡器或交换机。

## 关于售后

所有售后问题可以交由24小时在线客服协商解决