

# 中国电信 CDN 云加速 服务协议

中国电信股份有限公司  
云计算分公司

# 中国电信 CDN 云加速服务协议

本网站 (<https://service.ctyun.cn>) 所提供服务是由中国电信股份有限公司云计算分公司向您提供的 CDN 云加速产品和服务, 详见本网站相关产品及服务介绍。本协议由您和中国电信股份有限公司云计算分公司签订。

## 第一条 总则

1.1 中国电信股份有限公司云计算分公司 (以下称“云计算公司或乙方”, 网址: <https://service.ctyun.cn>) 按照本协议的规定及不定时发布的操作规则向用户 (以下称“甲方”) 提供 CDN 云加速服务 (以下简称“本服务”)。

1.2 甲方须同意: 乙方变更 CDN 云加速服务或协议内容的, 将在乙方本服务网络平台 (<https://service.ctyun.cn>) (以下称“服务门户”) 上以公告的方式予以公布, 无需另行单独通知甲方; 甲方在乙方公告之日起 5 个工作日之内可以选择继续使用原业务或调整后的本服务; 若用户在本协议内容公告变更后继续使用本服务, 表示用户已充分阅读、理解、接受并将遵守修改后的协议内容; 若用户不同意修改后的内容, 应终止使用本服务。

1.3 甲方承诺, 自甲方向乙方申请使用本服务时直至本协议的签订履行完毕的全过程中, 甲方具有法律规定的相应的民事权利能力和民事行为能力, 并按照本协议约定向乙方提供开展本协议项下相关业

务所必须的真实、合法、有效、完整的各类主体资格、业务资质文件。不具备前述条件的，应立即终止注册或终止使用本服务；否则，乙方有权直接终止本协议，并追究甲方相应责任。

## 第二条 服务内容

2.1 本服务指通过中国电信分布式应用层 CDN 网络提供客户互联网上的网页、文件下载和直播点播加速服务。本协议项下 CDN 服务的具体内容，以服务门户上展示并经甲方申请而由乙方实际向其提供的服务为准。乙方有权不断更新服务内容。

2.2 乙方负责搭建服务门户，并给予甲方在服务门户中具有唯一识别性的账户，供甲方通过该账户登陆服务门户、使用 CDN 云加速服务。甲方账号和密码是甲方办理、使用业务的重要凭证，除非另有约定或说明，凡该账户所发出的指令及相关行为均视为甲方的行为，甲方应承担由此造成的一切后果和责任。甲方入网后应立即修改初始密码，并妥善保管账号和密码。

2.3 乙方向甲方提供操作系统（如微软、Linux 等）等软件的，乙方保证该等软件的提供和使用不违反知识产权相关法律规定要求。但是，乙方并不是该等软件的技术提供或服务方，不承担由于该等软件所导致的一切技术问题及由此引发的责任或损失。

2.4 乙方通过服务门户 IM、QQ、邮箱等多种方式为甲方提供 7 天\*8 小时的服务支持；乙方通过服务电话热线为付费用户提供 7 天\*24 小时技术故障服务，用以宕机、网络访问中断等问题。

### 第三条 费用及支付

3.1 甲方使用 CDN 云加速服务,应当按照实际使用的服务项目向乙方缴纳服务费用。乙方提供详细服务项目及资费说明。

3.2 支付方式和时间: 在本协议签订并生效,甲方在收到乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票及付款通知书后 7 日内,甲方以转账方式向乙方支付 CDN 云加速服务费用。乙方账号信息如下:

开户行: 交通银行北京西单支行

银行地址: 西城区西长安街甲 17 号

户名: 中国电信股份有限公司云计算分公司

账号: 110060776018170076087

3.4 本协议有效期内,如甲方延迟付款累计达 30 天或单次延迟付费持续达 15 天,则乙方有权终止本协议,并保留要求甲方缴纳所欠服务费用等的权利。

3.5 甲方如对当月应支付费用有异议且经双方确认核对确有错误的,将在次月调整。

### 第四条 资质保证及使用规则

4.1 甲方承诺以其真实身份开通和使用本协议下 CDN 云加速服务,且具备相应民事权利能力和民事行为能力的自然人、法人或其他组织。甲方保证所提供的个人或单位身份资料信息与文件的真实、

完整、准确、合法、有效，并承担相应的法律责任。乙方有权审查甲方所提供的身份信息与文件。

4.2 甲方使用本服务开展互联网信息服务等相关业务的，甲方保证于本协议签订时及本协议有效期内持续具备开展该等业务所需的全部资质及/或履行相关手续。甲方应根据乙方要求签订《网络信息安全承诺书》（附件一），《中国电信 CDN 云加速服务等级协议》（附件二）、并严格遵守在该等文件中的承诺。

4.3 甲方应按照本协议及附件一、附件二约定向乙方提交上述资质证明文件、资料的原件供乙方审查，并提交复印件（加盖甲方公章；自然人签字确认）供乙方留存。甲方保证所提供资料的真实、完整、准确、合法、有效。

4.4 在本协议有效期内，如甲方上述主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，甲方应在完成变更后尽快向乙方提供最新的文件。

4.5 甲方使用本协议项下 CDN 云加速服务从事非经营性互联网信息服务的，须严格遵循《非经营性互联网备案管理办法》等规定，甲方须对代备案网站用户信息进行动态维护和更新，并定期向乙方和乙方的行业主管部门报送网站管理所需信息。甲方承诺并确认：甲方及其最终用户所提交的所有备案信息真实、完整、合法、有效，当提供的备案信息发生变化时应及时到备案系统中提交更新信息，如因未及时更新而导致备案信息不准确，乙方有权依法采取暂停或终止提供 CDN 云加速服务、断开网络接入等关闭处理措施。

4.6 如甲方违反在本协议及附件一、附件二中任一项保证的，包括但不限于在本协议签订时不具备开展业务所需的全部资质许可、履行相关手续，或在本协议有效期内丧失全部或部分资质许可的，乙方有权暂停提供 CDN 云加速服务，并要求甲方在限期内改正；如甲方在限期内未改正的，乙方有权终止本协议，并不承担任何责任。甲方应当承担违约责任，并赔偿乙方的相应损失。

4.7 甲方承诺，不得通过转让、出租、无偿使用或其他任何方式许可甲方之外的任何第三人使用本协议项下 CDN 云加速服务。否则，乙方有权终止本协议，并追究甲方相应责任。

4.8 甲方负责其服务门户的账号和密码的保密和使用安全，如因甲方原因导致账号或密码泄露或为他人获取的，甲方自行承担损失和责任。甲方发现其账号或密码被他人非法使用或有使用异常的情况的，应及时根据乙方公布的处理方式通知乙方，并有权通知乙方采取措施暂停该账号的登录和使用。乙方在收到甲方要求采取措施暂停其账号登录和使用的通知后，应当要求甲方提供并核实与其注册身份信息相一致的个人或单位有效身份信息。乙方核实甲方所提供的个人或单位有效身份信息与所注册的身份信息相一致的，应当及时采取措施暂停甲方账号的登录和使用。甲方没有提供其个人或单位有效身份证件或者甲方提供的个人或单位有效身份证件与所注册的身份信息不一致的，乙方有权拒绝甲方前述请求，由此造成的损失由甲方自行承担。

## **第五条 数据可销毁性**

中国电信 CDN 云加速提供最高级别的数据销毁。

除法定或双方另行约定外，自本协议期满或因任何原因导致本协议提前终止之日起的 7 日内，乙方应继续存储甲方数据。逾期甲方数据将被彻底销毁。

## **第六条 数据可迁移性**

乙方承诺甲方在启用或弃用 CDN 云加速时，可通过远程连接、FTP 等应用进行数据的迁入和迁出。如果数据量过大，乙方可代为迁入迁出。

## **第七条 数据私密性、数据知情权和数据可审查性**

7.1 乙方承诺甲方的数据互相隔离，不可互访。

7.2 乙方不会删除甲方数据，也不会将甲方数据、个人信息等泄露给任何第三方，除非政府监管部门监管审计需要。甲方所有数据不会存在国内外其他数据中心或用于国内外其他业务或数据分析。

7.3 乙方数据中心遵守国家法律合法建设，遵守中华人民共和国法律。甲方有权知悉 CDN 加速所用的数据中心位置。

7.4 乙方承诺甲方在必要的条件下，由于合规或是安全取证调查等原因，可以提供相关的信息。乙方承诺遵守国家相应的法律法规，配合政府监管部门的监管审查。提供的相关信息包括关键组件运行日志、运维人员操作记录等。

## **第八条 服务功能**

8.1 乙方为甲方提供网站、大文件下载、流媒体等 CDN 加速服务，按照甲方提供的信息进行 CDN 服务平台的设置、联网调测，并将平台所能达到的功能如实向甲方通报。

8.2 乙方为甲方提供 7×24 的技术服务，即对 CDN 节点进行日常维护、监控并及时排除故障，以保证甲方得到正常的不间断的 CDN 服务。

## **第九条 甲方的权利和义务**

9.1 甲方使用本协议项下 CDN 云加速服务的，必须遵守《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国计算机信息网络国际联网暂行规定》和其他有关法律、法规或相关规定，不得存在任何违法违规行  
为，不得侵犯乙方以及任何第三方的合法权益。

9.1.1 除遵从本协议其他条款及附件要求外，甲方使用本服务所发布、传输或存储的信息内容不得存在以下任一情形，且不得为他人发布、传输或存储该类信息内容提供任何便利(包括但不限于设置 URL、链接等)：

(1) 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息。

(2) 涉及封建迷信、淫秽色情、赌博、暴力、恐怖的信息内容和教唆犯罪的内容。

(3) 违反国家民族政策和宗教政策的信息内容。

(4) 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动。



(5) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人所有权或知识产权等合法权益。

(6) 其它有损于社会秩序、社会治安、社会公共道德，违反法律法规强制性规定，或侵害他人合法权益的信息内容。

9.1.2 甲方不得有任何危害或可能危害 CDN 云加速服务相关平台及网络安全和信息安全的行为，包括但不限于：

(1) 对 CDN 云加速服务相关平台的功能或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改。

(2) 利用网络及系统从事窃取或者破坏他人信息、损害他人合法权益的活动。

(3) 故意制作、复制、传播计算机病毒或者以其他方式攻击他人服务。

(4) 进行钓鱼、黑客、网络诈骗等非法行为，网站或空间中含有或涉嫌散播病毒、木马、恶意代码等，或通过虚拟主机对其他网站、主机进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、DOS 等。

(5) 危害电信网络安全和信息安全的其他行为。

9.1.3 甲方不散布包含反动、色情等违法或有害信息的网页、文件或视频信息；

9.1.4 若甲方存在上述 9.1.1~9.1.3 条约定的任一情形的，乙方有权按相关规定暂停或终止提供 CDN 云加速服务，保存有关记录，并向政府主管部门报告，由此引起的一切后果和责任由甲方负责。同时，乙方有权终止本协议，并不承担任何责任。

9.2 甲方使用 CDN 云加速服务所引起的一切后果由甲方承担。如因甲方使用 CDN 云加速服务中所涉行为或内容不合法或侵权而导致乙方承担责任或对乙方造成损失的，甲方应负责解决，并赔偿乙方由此遭受的全部损失；同时乙方有权终止本协议。

9.4 对于甲方使用 CDN 云加速服务过程中所涉自身信息和资料、数据（包括但不限于商业机密等）、最终用户及其他相关主体的信息和资料、数据等，甲方负责保密，并自行承担由此产生的一切后果和责任。

9.5 甲方按乙方要求，向乙方提供开通 CDN 服务所需要的信息。甲方更改上述信息，应提前 1 个工作日书面通知乙方，以保证 CDN 服务不被中断。甲方更改被加速系统的配置时，应提前与乙方沟通，以避免设置不当而导致 CDN 服务的中断。

## **第十条 乙方权利和义务**

10.1 乙方负责按照本协议约定的条件提供 CDN 云加速服务及相关的支撑服务。乙方为甲方提供 CDN 服务，按照甲方提供的信息进行 CDN 服务平台的设置、联网调测，并将平台所能达到的功能如实向甲方通报。乙方为甲方提供 7×24 的技术服务，即对 CDN 节点进行日常维护、监控并及时排除故障，以保证甲方得到正常的不间断的 CDN 服务。

10.2 乙方有权对甲方对外公布信息内容进行检查，一旦发现含有本协议约定的任何违法或有违社会公序良俗的内容、超出经营许可或备案项目范围的内容，或指向这些内容链接的数据或信息的，乙方有

权要求甲方进行修改、删除；如甲方不予改正，则乙方有权终止对甲方服务。

10.3 乙方有权根据相关法律法规要求及产品政策或服务功能随时拒绝甲方发布的网站、信息数据内容，如甲方不同意乙方拒绝其提交的网站、数据内容或不进行答复的，则乙方可终止甲方 CDN 云加速服务。

10.4 乙方将消除甲方非人为操作所出现的 CDN 故障，但因甲方原因和/或不可抗力以及非乙方控制范围之内的事项除外。

### **第十一条 服务的变更、中断或终止**

11.1 乙方因技术进步或国家法律、政策变动等原因可对 CDN 云加速服务的服务内容、业务功能等做出调整，但调整时应按本协议约定提前公告甲方并提供相应解决方案。

11.2 如因系统维护或升级的需要而暂停 CDN 云加速服务的，乙方将尽可能事先以公告方式通知甲方等用户。

11.3 乙方依据本协议约定暂停向甲方提供本协议项下 CDN 云加速服务的，应当通知甲方并告知暂停期间，暂停期间届满乙方应当及时恢复对甲方的服务。其中，非乙方原因造成的服务暂停，暂停期间甲方仍需正常付费。

11.4 乙方依据本协议约定终止向甲方提供本协议项下 CDN 云加速服务或终止本协议的，乙方有权立即终止提供服务并不退还任何款项（本协议另有约定除外）。

11.5 除法定或双方另行约定外,自本协议期满或因任何原因导致本协议提前终止之日起的 7 日内,乙方应继续为甲方提供加速。逾期乙方将不再提供甲方加速服务,甲方需自行承担引发的一切后果。

## **第十二条 违约责任**

12.1 双方应共同遵守本协议条款及相应附件规定,如一方违约给对方造成损失的,违约方应赔偿守约方的损失。

12.2 甲方逾期付费的,除向乙方补缴欠费外,每逾期 1 日应按照所欠金额的千分之三向乙方支付违约金。

12.3 鉴于计算机、互联网的特殊性,下述情况不属于乙方违约:

12.3.1. 乙方在进行服务器配置、维护时,需要短时间中断服务;

12.3.2. 由于 Internet 上的通路阻塞造成甲方网站访问速度下降。

12.4 如果因乙方自身及其控制范围内原因造成甲方不能按约定正常使用本服务的,包括服务器故障、软件问题互联网接入故障,甲方有权要求乙方进行赔偿。如果因乙方原因造成甲方连续 72 小时不能按约定正常使用服务的,甲方有权终止 CDN 云加速服务,并要求乙方进行赔偿。赔偿标准参见附件三《中国电信天翼 CDN 云加速服务等级协议》。

12.5 在任何情况下,乙方依据本协议向甲方承担的违约赔偿责任总额不得超过向甲方收取的违约所涉及服务已支付之[壹]月服务费用。

12.6 无论本协议其他条款是否有相反约定，乙方对因本协议项下违约行为而导致的甲方可得利益损失、商业信誉损失以及数据丢失或损坏等其他损失不承担责任。

### **第十三条 保密**

13.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本协议的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本协议另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，不受此限。

13.2 保密责任不因本协议的无效、提前终止、解除或不具操作性而失效。

### **第十四条 不可抗力及免责**

14.1 甲方了解乙方按照“现状”和“可得到”的状态向甲方提供本服务，并且乙方对本服务不作任何明示或暗示的保证，包括但不限于服务的适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途。同时，乙方不对本服务所涉及的技术及信息的有效性、准确性、正确性、可靠性、质量、稳定、完整和及时性做出任何承诺和保证。但乙方应尽职尽责、诚实信用完成本服务。

14.2 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、电力故障、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作，导致协议双方或一方无法继续履行协议时，受影响方不承担违约责任，但应尽快书面通知对方，

并协商适当延长协议的期限。在影响消除后，受影响方应及时通知对方，本协议继续执行。

14.3 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任。

## **第十五条 法律适用和争议解决**

15.1 本协议适用中华人民共和国法律。

15.2 所有因本协议引起的或与本协议有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可将该争议提交中国国际经济贸易仲裁委员会按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在北京进行仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

15.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本协议未涉仲裁或诉讼的其它部分。

## **第十六条 协议生效及其他**

16.1 甲方应向乙方提交执行本协议的联系人和管理人员名单和联系方式。如以上人员发生变动，甲方应立即将变动后的信息进行在线更新并及时通知乙方。因甲方提供的人员的信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由甲方负责。

16.2 双方同意，附件为本协议不可分割的部分，本协议连同其附件将构成甲方和乙方之间有关本服务的全部约定，并取代任何双方之

前就与本协议有关事项达成的约定。若附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。

16.3 本协议自用户申请服务之日起生效并遵行。终止以服务终止日期为准。

16.4 如果本协议的任何条款在任何时候被确定为不合法、无效或不可强制执行时，本协议的其它条款的效力和履行应不受影响。

16.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

16.6 本协议的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

16.7 本协议各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

16.8 附件为本协议不可分割的部分。若附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。

本协议附件为：

附件一      《网络信息安全承诺书》

附件二      《中国电信 CDN 云加速服务等级协议》





## 附件一 《网络信息安全承诺书》

### 网络信息安全承诺书

本单位郑重承诺遵守本承诺书的有关条款,如有违反本承诺书有关条款的行为,本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》及有关法律、法规和行政规章制度、文件规定。

二、本单位保证不利用网络危害国家安全、泄露国家秘密,不侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益,不从事违法犯罪活动。

三、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网站的信息安全管理工作,按政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员,信息安全责任人和信息安全审查员应在通过公安机关的安全技术培训后,持证上岗。

四、本单位承诺健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施。

五、本单位承诺接受公安机关的监督和检查,如实主动提供有关安全保护的信息、资料及数据文件,积极协助查处通过国际联网的计算机信息网络违法犯罪行为。

六、本单位承诺不通过互联网制作、复制、查阅和传播下列信息:

- 1、反对宪法所确定的基本原则的。
- 2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
- 3、损害国家荣誉和利益的。
- 4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
- 5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
- 6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
- 7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的。
- 8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的。
- 9、含有法律法规禁止的其他内容的。

七、本单位承诺不从事任何危害计算机信息网络安全的活动，包括但不限于：

- 1、未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的。
- 2、未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的。
- 3、未经允许，对计算机信息网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的。
- 4、故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的。
- 5、其他危害计算机信息网络安全的。

八、本单位承诺，当计算机信息系统发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，并在 24 小时内向政府监管部门报告，并书面知会贵单位。

九、若违反本承诺书有关条款和国家相关法律法规的，本单位直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权暂停提供 CDN 云加速服务直至解除双方间《CDN 云加速服务协议》。

十、用户承诺与最终用户参照签订此类《网络信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任，否则，用户承担连带责任。

十一、本承诺书自签署之日起生效并遵行。

## 附件二 《中国电信 CDN 云加速服务等级协议》

### 中国电信 CDN 云加速服务等级协议

#### 1. 定义

- 1.1 **CDN 服务**：是指对互联网网站内容进行分发和加速的服务，即利用高速缓存及负载均衡等技术，将互联网网站内容分发到各地的网络节点，以提高网站响应速度和增强用户体验的一种服务。
- 1.2 **服务可用性**：是指甲方使用乙方 CDN 服务的域名下的内容是否可以被访问。
- 1.3 **服务可用时间**：是指甲方源服务器可以被乙方节点服务器访问到的情况下，甲方指定的域名下的内容可以被甲方最终用户访问到的时间。
- 1.4 **服务不可用**：是指甲方源服务器可以被乙方节点服务器访问到的情况下，甲方指定的域名下的内容不可以被甲方最终用户访问到。
- 1.5 **电信运营商**：指包括但不限于中国电信、中国联通、中国移动、中国教育网等电信或数据网络运营商。

#### 2. 开通及转出保证

##### 2.1 乙方根据甲方要求提供以下服务：

- 2.1.1 域托管服务：乙方为甲方指定网站全部域名下内容提供解析服务器服务，负责为甲方该域下的所有域名的解析，甲方指定网站全部域名下内容都使用乙方提供的 CDN 服务。
- 2.1.2 特定（指定）子域名托管服务：乙方仅为甲方指定网站的全部域名中的部分指定域名提供解析服务器服务，甲方的所有其它域名解析服务的功能仍由其自己负责。

##### 2.2 开通时间保证：

- 2.2.1 域托管服务：《内容分发网络（CDN）联合运营合同》生效后，在甲方完成相应配置设定后，乙方在一（1）个工作日内完成设备的所有配置。
- 2.2.2 特定（指定）子域名托管服务：《内容分发网络（CDN）联合运营合同》生效后，在甲方完成相应配置设定后，乙方在一（1）个工作日内完成设备的所有配置。

##### 2.3 安全转出保证：

乙方保证在甲方购买的服务到期后，仍然保留出拾（10）个自然日的时间以便甲方安全进行转出。

### 3. 服务质量保证

#### 3.1 页面业务保证：

- 3.1.1 乙方保证 DNS 解析时间不超过 0.2 秒（在服务的超过 500M 带宽的域名）；
- 3.1.2 乙方保证首屏时间（指一个网站被浏览器上部 800\*600 的区域被充满所需时间）需<5s、页面打开时间（网页在用户电脑全部打开所需要的时间）<12.7S、下载速度（网站页面到用户电脑的下载速度）>150kB/s；
- 3.1.3 乙方承诺推送频率是每小时 50000 条或每小时 50 个目录，推送生效时间为 20 秒内；

#### 3.2 视频直播点播业务保证：

- 3.2.1 乙方保证视频启动缓冲时间（用户点击开始观看视频节目到视频画面开始显示的时间）不超过 5 秒；
- 3.2.2 乙方保证同一视频内容不同码率的切换时间不超过 3 秒；
- 3.2.3 乙方保证卡顿率不超过 5%（卡顿率为发生卡顿的次数/播放的总次数，单个用户单次播放中多次卡顿计算为 1 次）
- 3.2.4 乙方保证直播类业务要求系统源接入设备预处理时延（适用于广电节目直播时，从接收直播信号到转码为系统可传送视频流的时延）小于 5 秒；
- 3.2.5 乙方保证直播时移类业务要求能够至少满足 2 小时以内的时移；
- 3.2.6 乙方保证视频点播业务首播时间不超过 2.5 秒。
- 3.2.7 乙方保证点播类业务支持精确到 5 秒内时间轴拖动定位精度；
- 3.2.8 乙方保证用户拖拽或定位播放时间点后视频缓冲时间不超过 3 秒；
- 3.2.9 乙方保证因系统设备故障引起用户观看视频停顿后，系统调度新设备提供服务，到恢复正常播放的时间不超过 10 秒；
- 3.2.10 媒体错误率<1%，命中率>98%；
  - 注：命中率即系统中已经缓存，还产生回源，即为未命中；
  - 注：错误率是以终端访问失败数除以访问总数；

#### 3.3 下载业务保证：

- 3.3.1 乙方保证全天下下载速度超过 200KB/S（带宽超过 2M 的用户）；
- 3.3.2 乙方保证提供超过 5T 以上的存储空间；
- 3.3.3 乙方保证为甲方定制上传方案，上传速度 1GB 文件不超过 30 分钟（甲方网络出口正常且上传带宽大于 10Mb）。

### 3.4 统计数据报告及页面刷新保证

3.4.1 乙方在甲方使用服务后,甲方可以通过专用的帐号在乙方的网站上提取相应的统计数据。

3.4.2 乙方保证在合同签订后两 (2) 个工作日内为甲方开通相应的帐号。

3.4.3 乙方承诺提供自动刷新时间设置; 管理后台提供元素更新功能。

### 3.5 日志服务保证:

3.5.1 乙方承诺日志保存时间为 180 天, 在此期间甲方可随时自行下载。

## 4. 服务可靠性承诺

系统支持电信级可用性, 用户对系统的访问可用性达到 99.9%; 同时应综合考虑系统管理平台、负载均衡系统、服务节点的可靠性和稳定性进行设计和实施, 避免单点故障, 满足整体系统可用性要求。

具体包括:

4.1 业务安全性: 系统采用了基于域名、终端 IP 地址以及访问时间戳的防盗链机制; 能够为不同业务或客户独立设置并发人数上限和所能够使用的带宽资源、能够对带宽资源进行各种粒度的调度分配, 可精确控制某个地理区域的带宽资源。

4.2 系统冗余: 为应对突发事件, 系统采用设备故障自动屏蔽策略、节点故障自动屏蔽策略、接口异地部署策略、数据库安全方案。

4.3 设备安全性: 系统采取关键设备冗余、硬件故障自动报警、服务自我恢复、权限控制策略、防攻击策略等机制确保设备安全。

## 5. 负载均衡系统功能承诺

5.1 负载均衡准确, 性能稳定; 系统提供全局均衡和节点均衡服务器, 全局均衡采用网段最优匹配规则策略, 保证用户就近访问节点设备; 节点均衡采用网段匹配、CPU 负载、文件优先等策略;

5.2 全局均衡和节点均衡服务器可以同时满足网页、直播、点播、下载和时移业务的均衡;

5.3 全局负载均衡能实现智能 DNS 的功能, 根据各节点上报的负载、健康状况等信息动态调整调度策略;

5.4 实现和配置简单, 能够通过管理平台统一管理和配置;

5.5 响应速度快, 对网络资源消耗少; 系统全局负载均衡设备 GSLB 单台每秒 QPS5000 次;

5.6 全局均衡采用 IP 网段最优匹配规则策略, 保证用户访问就近节点设备;

5.7 系统全局均衡策略支持: IP 网段匹配、CPU 负载、文件优先、业务来源、

用户域名等多种策略；

5.8通过系统网络管理平台可以监控和管理所有区域负载均衡设备；

5.9扩展性，当业务规模扩大时，系统可以在不影响架构的前提下方便的扩充设备；

5.10 具有安全性、可靠性设计。系统采用设备故障自动屏蔽策略、节点故障自动屏蔽策略、接口异地部署策略、关键设备冗余、硬件故障自动报警、服务自我恢复、权限控制策略、防攻击策略等机制确保设备安全。

## 6. 服务节点总体承诺

6.1 系统的节点设备具备故障自动报警、服务自我恢复、权限控制和防攻击能力。

6.2 节点可靠性和可用性； 系统的关键设备提供主备机制，当主节点出现问题时，备用节点会自动启动，并接管主节点的工作。当区域均衡设备出现故障时，全局均衡设备将自动屏蔽该故障设备，不影响整体业务。均衡服务器可以异地分散部署，在发生单点故障时，确保系统能够正常提供服务。

6.3 能够通过管理平台统一管理、统一配置； 系统方案提供 B/S 架构开发的网络管理系统、运营支撑系统、客户自服务系统和监控系统。各个系统相互配合，对整个系统平台进行统一管理和配置。

## 7. 管控系统总体承诺

7.1 提供的基于系统产品技术方案提供运营支撑系统和客户自服务系统，实现统一运营管理和统一服务。

7.2 系统解决方案包括运营支撑系统、客户自服务系统和监控系统，全网统一运营管理。

7.3 系统可将用户消费记录由系统接口统一提供给业务系统完成计费。

7.4 系统权限管理模块采用基于角色的访问控制 (RBAC)，系统管理员可以灵活的配置不同管理员的权限，系统自动记录系统操作日志。

7.5 系统提供接口标准和数据交换标准，能够方便地与外部业务系统实现对接。用户消费记录可由系统接口统一提供给业务系统。

7.6 系统提供运营支撑系统软件，可以提供用户区域分布和节点区域分布，可以按区域进行内容分发策略的管理。

7.7 监控系统定时采集设备的运行数据，实时反映设备的服务运行状态。网络管理系统，支持 WEB 方式集中管理，可以实时查询设备的运行状态，包括 CPU、内存、网络流量、在线人数等。

7.8 SLA 管理：根据不同业务等级，配置不同资源保障策略，包括存储资源、服务设备资源、并发服务资源等。通过系统业务管理系统可以对不同业务所能使用的资源进行配置。

## 8. 服务可用性保证

8.1 乙方保证甲方购买的服务的“服务可用性”达到 **99.9%**，即服务可用时间占全部乙方承诺的服务时间的比例应达到 **99.9%**。

8.2 乙方可根据甲方要求，为甲方统计每个月中的服务不可用的累计时间。服务不可用时间是由于乙方设备故障、设计缺陷或操作不当而造成的甲方购买服务的域名下的内容不能被访问的时间，但不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

8.2.1 由于甲方原始网站服务器或相关网络设备故障所引起的；

8.2.2 甲方未事先通知乙方而修改原始网站服务器的配置或 **DNS** 配置导致乙方节点服务器无法正常访问甲方原始服务器；

8.2.3 由于甲方的网站受到黑客攻击而引起的；

8.2.4 任何乙方设备以外的网络设备故障或配置调整引起的；

8.2.5 不可抗力引起的。

8.3 因乙方原因造成甲方 **CDN** 服务中断的，乙方以小时为单位、以保底月费为基数计算基准每小时费用赔偿标准，按平均每小时费用的二倍减免甲方相关的服务费用。但每月减免的最高限额为当月保底服务费用。如甲方未签订保底服务月费，则按实际中断时间按比例减免发生事故的付费周期内服务费用。甲方同意，乙方不对甲方除发生事故的付费周期内服务费之外的其他任何损失承担赔偿责任。

## 9. 安全性保证

系统解决方案按照电信级运营的要求设计，在多个方面进行了安全性考虑，包括：

- 设备安全性：关键设备冗余、硬件故障自动报警、服务自我恢复、权限控制策略、防攻击策略；
- 业务安全性：防盗链机制、并发人数控制策略、带宽控制策略、均衡策略；
- 系统冗余：设备故障自动屏蔽策略、节点故障自动屏蔽策略、接口异地部署策略、数据库安全方案。
- 系统提供多种方式的防盗链技术，系统在业务层和设备层都提供防盗链技术方案。

## 10. 客户服务保证

10.1 乙方客户服务支持中心向甲方提供如下服务：

- 初装工作受理及进展；
- 服务变更受理及进展；
- 技术咨询；
- 服务故障排除及进展；



- 服务质量投诉受理及进展；
  - 缴费咨询及办理。
- 10.2 乙方客户服务支持中心设立 7 天 X 24 小时电话服务。
- 10.3 为保证客户的安全，甲方在使用客户服务中心时必须通过密码认证。

## 11. 投诉保证

- 11.1 甲方可以书面或口头形式对乙方提供的服务质量进行投诉。
- 11.2 甲方可以书面或口头形式对乙方的客户服务和技术支持进行投诉。
- 11.3 甲方可以书面或口头形式对乙方的各部门/各级员工进行投诉。
- 11.4 乙方设立投诉专线受理甲方投诉。
- 11.5 乙方以签名电子邮件形式向甲方发送接受投诉确认。
- 11.6 乙方在受理甲方投诉后的壹（1）个工作日内向甲方提供第一份书面形式的投诉处理情况报告。

## 12. 不可抗力

- 12.1 本协议项下不可抗力与《内容分发网络（CDN）联合运营合同》中的约定一致。
- 12.2 当由于上述不可抗力原因而使乙方无法履行本协议项的，乙方不承担任何赔偿责任。

## 13. 其他

- 13.1 本协议的生效、变更、终止和有效期限与《内容分发网络（CDN）联合运营合同》中的相关约定一致。
- 13.2 双方在执行合同过程中的任何争议的解决方式及保密约定依照主合同的相关条款执行。
- 13.3 本合同壹式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。