

帝联云分发服务服务级别协议（SLA）

1. 服务声明

甲方：

乙方：上海帝联信息科技股份有限公司

为规范乙方为甲方提供的 CDN 加速服务及相关的客户服务的质量，以保证甲方能获得良好的服务，甲乙双方经友好协商，特签定如下协议。

2. 定义

2.1 服务级别协议

服务级别协议：（Service Level Agreement，缩略：SLA）是IT服务提供方和客户之间，就服务提供中关键的服务目标及双方的责任等有关细节问题而签订的协议。服务级别协议一般根据客户体验以一种非技术化的语言描述有关服务项目，在协议规定的服务期内，它可以作为评价和调整有关IT服务的一个标准。

2.2 静态网页

指甲方使用乙方 CDN 服务的域名下所有的 HTML 、JPG 、GIF 和 SWF 等网页或网页内对象（object）等静态内容的总称。

2.3 动态网页

指甲方使用乙方 CDN 服务的域名下所有的除静态网页（见上条定义）以外的其他 Web 网页的总称。

2.4 下载内容

指甲方使用乙方 CDN 服务的域名下所有供用户下载的文件，如影音文件、游戏安装包、软件及补丁。

2.5 流媒体内容

指目前互联网常用的流媒体格式文件，如：Microsoft Windows Media、Real Media、Apple QuickTime 和经甲乙双方协商可以支持的私有流媒体格式。

2.6 服务可用性

指甲方使用乙方 CDN 服务的域名下的网络内容（包含静态网页、动态网页、下载文件和流媒体文件）是否可以被访问。

2.7 服务可用

指甲方授权乙方加速的网络内容可以被用户访问到。

2.8 服务不可用

指甲方授权乙方加速的网络内容不可以被用户访问到。

2.9 服务中断

指甲方使用的所有 CDN 节点 1 分钟以上没有响应,或下载文件与甲方提供的文件不符合。

2.10 服务故障

指发生导致服务不可用的事件。

2.11 运营商

指包括但不限于 ChinaTelecom、CNC、ChinaMobile、ChinaTietong、CERNet 等电信或数据网络运营商。

3. 联系方式

3.1 甲方

（1）商务接洽人：

电话：

移动电话：

QQ：

邮箱：

3.2 乙方

（1）商务接洽人：

电话：

移动电话：

QQ：

邮箱：

(2) 客户服务中心:

电话: 400-880-5509

4. 数据知情权

(1) 乙方保证对所缓存的甲方数据保密, 数据指用户所有存在于云分发系统上的信息, 包括物理带宽、服务覆盖的范围、用户的内容、用户的特征, 用户的日志等;

(2) 乙方保证对甲方开放所有甲方域名相关的日志数据, 包含服务日志和计费日志;

(3) 乙方保证对甲方开放 CDN 服务提供的物理带宽和服务覆盖范围(加速内容、加速网络范围), 具体内容如下:

- i. 物理带宽为乙方提供 CDN 服务时所有使用的服务器提供的带宽的汇总, 甲方可以通过乙方提供的后台管理系统进行查看, 物理带宽的数据维度包含时间、省份、运营商、域名, 甲方可根据上述维度进行交叉查询;
- ii. 服务覆盖范围为乙方提供 CDN 服务时应该保证服务质量的地理范围和网络范围, 在甲方没有特殊要求的情况下, 服务覆盖范围中地理范围为中国大陆全部地区, 网络范围为中国电信、中国联通、中国移动、长城宽带、中国铁通、中国教育网、方正宽带、华数宽带, 甲方可以通过乙方提供的后台管理系统进行查看

(4) 乙方保证甲方所有数据不会提供给任意第三方, 出政府监管部门监管审计需要。

(5) 乙方保证除非甲方授权或开通数据分析功能, 不会对甲方所有数据进行机器人自动数据分析。

5. 服务可审查性

(1) 乙方保证提供的服务拥有可数字衡量的服务指标;

(2) 甲方可根据乙方提供的服务指标审查服务是否满足服务要求;

(3) 甲方如需审查, 需要说明申请情况下, 乙方可以提供数据审查, 日常服务指标相关的数据审查文件包含《域名运行日志》和《运维操作日志》;

(4) 在发生安全事件或甲方怀疑存在安全威胁的情况下, 可向乙方申请, 乙方保证提供《域名运行日志》、《运维操作日志》、《安全审计报告》、《安全审计过程记录》, 上述文件可以完整准确的描述 CDN 运行状态

6. 服务功能

乙方提供的商业化的 CDN 服务，指乙方通过各个 ISP (Internet Service Provider) 以及 IDC (Internet Data Center) 设置的服务系统，将甲方网站的内容发布到最接近甲方网站用户的网络“边缘”，使甲方网站的用户可以就近取得所需的内容，解决 Internet 网络拥塞状况，具有向甲方网站的用户快速稳定传输网站内容的作用。

具体服务内容描述如下：

(1) 网站内容分发

CDN 外包运营商将授权的网络内容自动分发到全国范围的 CDN 节点中，供用户访问。同时需有效保证业务内容的运营质量。

业务运维人员上传内容后，CDN 外包运维人员需在协议时间内及时更新网站内容。

(2) 提供网站内容加速服务

CDN 外包运营商保证能向网站用户快速稳定传输网站内容，并保证运营质量。在处理下载加速类文件时，需进行 MD5 校验，保证下载的文件不被篡改。

(3) 域名托管

CDN 外包运营商对网站域名或子域名做解析。

(4) 运营支撑服务

以文档或网页方式，提供及展示业务流量、访问量、日志记录、故障统计、数据分析结果。

(5) 需求处理

按时有效完成各业务提出的各类业务统计及分析需求、业务特性需求。

(6) 故障处理

能迅速定位解决故障、并快速恢复业务服务，以及通过技术有效规避故障的发生。

发生故障时，需及时通知业务相关人员。

（7）变更通知及方案测试

外包运营商对运营环境进行变更调整时，需提前通知受影响业务的相关人员，共同审核和确定业务变更方案。运营商运维人员需对变更方案进行测试及评估，并准备好回退方案，评测确定方案可行后，通知业务相关人员实施时间。并在实施后提供完整的变更报告。

（8）有效的监控手段，及时发现问题

通过技术手段有效监测业务状况，及时发现问题。

业务运维人员也可不定时对 CDN 外包运营的业务进行测试，确保业务服务的质量至于检测外包运营服务质量。

（9）客户服务咨询工作

向我们提供服务咨询工作，包括初装工作受理及进度查询、服务变更受理及进度查询、故障处理及进度查询、需求处理及进度查询、投诉受理及处理情况查询、缴费咨询及业务办理等。

（10）相关技术支持

提供足够的技术支持，包括各业务 CDN 运营的技术架构的培训讲解、运营管理平台相关功能的使用培训等，使我们能够更好地使用运营商所提供的各种服务。

（11）流量结算

每月定期提供各业务 CDN 外包运营流量结算报表，以便双方共同确认当月流量、支付相关费用。报表需按指定的格式提供，信息数据需要包括结算年份、月份、部门、产品、业务，以及对应的峰值流量和结算流量。

7. 服务可用性保证

（1）计算周期：以自然月为统计周期，不满一个月按一个月计算；

（2）计量单位：以分钟为计量单位

（3）计算单元：以一个域名的 CDN 服务为一个服务单元，同一客户的不同域名需分别单独计算可用性，并应用服务可用性保证条款

（4）不可用时间：乙方提供的 CDN 服务中断，或甲方无法正常使用的时时间算起，至服务完全恢复正常截止，时间超过 10 分钟则记为不可用时间

(5) 计算公式

服务可用性是合同期内每月用户云分发服务可用时间的概率。

$$\text{可用性} = \frac{\text{每月实际可用时间}}{\text{每月（实际可用时间+不可用时间）}} \times 100\%;$$

(6) 可用性指标

乙方保证甲方购买的服务的“服务可用性”达到 98.0%，乙方应在影响到服务器可用性的故障发生 30 分钟之内通知甲方相关人员。

8. 服务资源调配能力

(1) 扩展和减少的资源类型：乙方向甲方提供分布于各大区和运营商（如网通、电信等）有质量保证的网络带宽。

(2) 扩展和减少的资源单位：以 10Mbps 为网络带宽资源扩展和减少的单位

(3) 对于运营商的线路被人为破坏或运营商设备因调试、扩容所引起的网络中断，乙方保障提供两路或两路以上的网络冗余和设备冗余，对突发的网络线路故障进行容错服务。在由运营商原因所造成中断的网络区间内，如果用户能够到达该运营商的主干线路和此运营商与其他运营商的访问点，乙方保证将用户的访问转移到乙方的备用服务线路。在此情况下，服务故障的时间不计入累计时间。

(4) 乙方保证在任何情况下，可以提供甲方合同规定的带宽，并在有突发事件导致甲方网页访问流量高时，保证紧急在线提供附加 20%合同带宽可供甲方使用，并确保页面响应时间不会明显低于正常时段内的响应时间。该保证仅限于 5 天，如超过 5 天，双方将共同协商相关事宜。

(5) 甲方如因业务原因需要超过 20%合同带宽以上的带宽保证，则需要准备期。10Gbps 以内需要 1 工作日准备期，10-50G 需要 5 工作日准备期，50G 以上需 10 工作日准备期。

(6) 对于任何节点故障，乙方向甲方保证自动切换到备用节点，切换生效时间为 30 秒-120 分钟，依据各地公网 DNS 的 TTL 不等时间不同。

9. 故障恢复能力

(1) 故障恢复手段和技术：乙方提供的云分发服务出现故障，有两种恢复手段：临时恢复

和彻底解决。临时恢复即乙方直接将故障节点的服务切换到备用节点，由于备用节点可能资源不是最优，会造成一定程度的服务质量下降；彻底解决即乙方找到故障节点出现的故障的根本原因并恢复故障节点的服务。

（2）故障恢复手段选择：当乙方提供的云分发服务出现不可用类型故障时，将直接使用临时恢复手段，同时使用彻底解决手段，当故障节点问题解决后，服务切换回原故障节点；当乙方提供的云分发服务仅出现服务质量下降问题时，将使用彻底解决手段。

（3）乙方拥有对网络、设备和服务的监控系统，当乙方发现故障并确认不是误报时，将会电话通知甲方授权联系人。

（4）甲方拥有乙方故障处理过程的知情权，乙方将由服务专员向甲方通报故障解决情况。

10. 性能指标

乙方保证提供的云分发服务的性能指标如下：

（1）缓存一致性：乙方保证当缓存甲方数据到乙方 CDN 系统中时，缓存数据与甲方源站数据保持一致；

（2）缓存刷新能力：乙方保证当缓存甲方数据到乙方 CDN 系统中时，拥有对缓存数据主动刷新的能力，同时对内容刷新可以支持文件刷新和目录刷新；

（3）新增域名能力：乙方保证，甲方新增域名在标准需求条件下，从甲方提交域名需求到域名可访问时间为 2 小时，其中包含了需求确认时间和域名备案审查时间；在非标准需求条件下，时间为 8 小时-5 工作日不等，非标准需求包含一切需要单独开发的需求，如动态防盗链

（4）加速比：

加速比为相同源站，相同接入服务商，相同节点用户访问的时候，取得内容的时间，加速前后的时间比率。

乙方保证提供的云分发服务的加速比大于 2:1，周期波动不超过 50%。

（5）域名解析能力：乙方保证乙方域名解析能力大于 100000qps

（6）定期域名合规检查：帝联云分发加速的域名，每个月会进行定期检查，对于违规没有备案的域名将会及时通知客户，并停止服务。

11. 服务计量准确性

（1）乙方保证甲方，将按照甲方实际使用量计费；

（2）计费计算方法：当月所有带宽值的 95%的点为计费点；

(3) 计量单位：带宽，精确到 1Mbps，0. xMbps 按照四舍五入计量

(4) 用户付费采用后付费模式，付费时间按照甲方与乙方签订的销售合同约定执行；

(5) 原始计费日志保留时间：3 个月

(6) 乙方为甲方提供的云分发自助管理系统中可对计费结果进行查询。

(7) 乙方按照与甲方协商的日志格式和标准计算带宽，并按照该带宽数据计费，甲方可下载计费日志并自行计算计费结果并与乙方提供的计费结果对账；

12. 服务变更、终止

本协议在乙方《网络加速服务合同》的服务期内有效，如需变更或终止本协议，需先行变更或终止《网络加速服务合同》，相关条款应通过友好协商方式重新拟定。

13. 服务赔偿

(1) 乙方保证所提供的内容与甲方原服务内容相符，由于乙方原因导致乙方服务内容被更换为非甲方许可的内容，被视为不可用。

(2) 甲乙双方共同计量，为甲方计算每月服务不可用时间，服务不可用时间包括由于乙方设备故障或设计缺陷造成的甲方购买服务的网页不能被访问的时间。

(3) 乙方提供的服务如不符合上述可用性保证的规定则视为当月可用性指标未达标，将按照未达标服务时间进行 1:1 赔偿。

14. 用户约束

甲方使用乙方服务时需做到以下保证，否则导致了乙方提供服务不可用，不在乙方服务质量保证范围内：

- a) 甲方保证原始网站服务器或相关网络设备工作和服务正常；
- b) 甲方保证在修改原始网站服务器的配置或DNS配置前，事先通知乙方；
- c) 甲方保证自身网页不受到黑客攻击；
- d) 甲方保证自身网页展示的信息符合国家的法律法规；

15. 服务免责条款

当由于下述不可抗力原因而使乙方无法有效控制乙方的设备资源时，乙方不承担责任，本协议中规定的不可抗力包括：

- a) 地震、台风、洪水等自然灾害；
- b) 战争、罢工、停电、政府行为；
- c) 由于电信线路被人为破坏或运营商的线路和设备因调试、扩容导致同时有4个以上CDN节点链路状态不可用；

16. 其他

(1)本协议经双方授权代表于 ____年__月____日签署于上海，自双方签字盖章后生效。

(2) 无论是在本合同有效期内，还是在本合同终止或解除后，任何一方对本合同内容及在本合同履行过程中以任何方式获知的另一方商业秘密或其他技术及经营信息均负有保密义务，不得向任何其他第三方透露或泄露。但中国现行法律、法规另有规定或经另一方书面同意的除外。

(3) 因履行本合同或与本合同有关的一切争议，双方当事人应通过友好协商方式解决。如果协商不成，双方同意向乙方住所地有管辖权的法院通过诉讼方式解决。

甲方：

授权代表签字：

日期：

开户银行：

帐号：

地址：

电话：

传真：

乙方：上海帝联信息科技股份有限公司

授权代表签字：

日期：

开户银行：

帐号：

地址：

电话：

传真：020-61224668