

## 目录

目录	1
服务等级协议（SLA）	2
1. 服务等级指标	2
1.1 数据私密性	2
1.2 数据知情权	2
1.3 数据可审查性	2
1.4 服务功能	2
1.5 故障恢复能力	2
1.6 网络接入性能	2
1.7 服务计量准确性	2
1.8 服务可用性	2
2. 服务补偿条款	3
2.1 补偿范围	3
2.2 补偿方案	3
3. 其他	3

# 服务等级协议（SLA）

服务等级协议（Service Level Agreement，简称“SLA”）规定了金山云向客户提供云直播服务的可用性等级指标及赔偿方案。

## 1. 服务等级指标

### 1.1 数据私密性

- 1.1.1 云直播所有节点经过严格的安全保护，客户数据不会被第三方非法获取。
- 1.1.2 客户可根据实际需要，配置防盗链、访问鉴权策略，可以控制和隔离外部访问，保障数据的私密性。
- 1.1.3 除应相关法律法规或政府相关部门的要求外，客户数据、访问记录、应用及行为日志不会提供给第三方。

### 1.2 数据知情权

- 1.2.1 云直播的数据中心将遵守当地的相关法律法规，客户对此具有知情权，并可联系云直播的客户服务人员获得详尽信息。
- 1.2.2 客户的数据、访问记录、应用及行为日志除用于云直播的产品运行状态的统计分析，不会用于其他数据分析，客户个人信息数据也不会向第三方提供。客户在金山云中国境内数据中心的所有数据不会被存在境外的数据中心，也不会被用于境外业务或数据分析。

### 1.3 数据可审查性

在客户存在安全事故或怀疑存在安全风险时，依据现行法律法规或根据政府部门审计、取证调查等需要的需要，在符合流程和手续完备的情况下，金山云可以提供客户所使用服务的相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、客户操作记录等信息。

### 1.4 服务功能

- 1.4.1 云直播适用于对直播类业务（游戏直播、泛娱乐直播等）进行加速分发。支持按流量、带宽的计费方式。
- 1.4.2 云直播提供控制台和API方式进行配置域名、获取各类统计报表，具体功能请见云直播提供的详细说明文档、技术文档及帮助文档。
- 1.4.3 根据金山云独立判断，所有可能影响客户的故障、功能性变更都将向客户公告。

### 1.5 故障恢复能力

云直播会提供一定规模的网络冗余和设备冗余，可对突发的网络线路故障进行容错服务，以保障服务的可用性。同时，云直播的服务提供7x24小时的运行维护，并以在线工单和电话报障等方式提供技术支持，具备完善的自动告警、快速定位、快速恢复等一系列的故障应急响应机制。

### 1.6 网络接入性能

云直播使用优质机房作为服务节点，通过资源和调度确保不会因为带宽资源问题对网络接入性能造成影响，保障客户的网络接入质量。

### 1.7 服务计量准确性

云直播服务具备准确、透明的计量计费系统，金山云根据客户的云直播实际使用量据实结算，按月结算。具体计费模式及价格以客户与金山云签署的服务协议为准。

### 1.8 服务可用性

服务可用性不低于99.9%

服务可用性计算公式： $\frac{\text{域名服务周期内正常服务时间}}{\text{域名服务周期内服务总时间}}$

名词定义：

概念	解释
域名服务周期	以一个自然月做为一个服务周期，如不满一个月按一个月计算。
不可用时间	单位时间内（以5分钟为一个统计粒度）错误率大于0.05%，视为该单位时间服务不可用。所提供的服务在连续的10分钟或更长时间不可使用计为不可用时间。

（单位时间内节点可用情况下的失败请求数 + 单位时间内节点不可用导致的失败请求数） / 该域名单位时间内全部请求数。

**错误率计算公式** **单位时间内节点可用情况下的失败请求数：** 单位时间内，因云直播系统原因、配置原因、设备宕机导致的5xx错误请求数。

**单位时间内节点不可用导致的失败请求数：** 当出现某个节点不可用的情况，通过计算前7天单位时间内客户域名在此节点的平均请求数，再用该平均值乘以单位时间内节点不可用时间，从而计算出单位时间内该节点不可用导致的失败请求数。

以下情况不在统计范围内：

- 内容违规或其它原因而导致域名被封禁而产生的错误；
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的错误。

## 2. 服务补偿条款

### 2.1 补偿范围

因金山云设备故障、设计缺陷或操作不当导致客户所购买的云直播服务无法正常使用，金山云将对故障不可用时间进行补偿，但不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

- 金山云预先通知客户后进行系统维护所引起的服务不可用，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
- 任何金山云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的服务不可用；
- 不可抗力以及意外事件引起的服务不可用；
- 客户内容违规或其他原因导致的域名被封禁引起的服务不可用；
- 客户未遵循金山云产品使用文档或使用建议引起的服务不可用；
- 由客户原因或第三方原因引起的服务不可用；
- 其他非金山云原因所造成的服务不可用。

### 2.2 补偿方案

如果服务可用性没有达到服务等级承诺的，金山云以服务不可用时间涉及服务费用的10倍向客户补偿。

**服务不可用时间**=故障结束时间-故障开始时间，不可用时间按分钟计算；

**赔付金额** = 发生故障的域名当月平均每分钟费用 × 服务不可用时间 × 10倍；

**特殊说明：**

- 赔偿只针对使用云直播服务已产生费用的客户，以当月抵扣账单方式补偿，不折算现金返还；
- 赔偿金额不超过客户针对该故障域名当月应支付的费用总额的10%；
- 客户应在没有达到服务可用性的事件发生的7日内，及时向金山云进行故障申报、申请补偿，如客户未按照要求提交补偿申请或故障申报，将不能获得补偿。

## 3. 其他

金山云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，金山云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知客户。如客户不同意金山云对SLA所做的修改，客户有权停止使用云直播服务，如客户继续使用云直播服务，则视为客户接受修改后的SLA。