

天翼云 CDN 服务等级协议

第一条 定义

1.1 服务周期：一个自然月为一个服务周期，如客户当月实际使用服务时间不满一个自然月，服务周期总分钟数按一个自然月计算。

1.2 服务周期总分钟数：按照服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）计算。

1.3 5XX：HTTP 状态码中的一类，该类状态码表示因某种原因请求失败。

1.4 失败请求：因 CDN 加速原因导致的域名返回的 5XX 的请求和因为 CDN 加速服务故障导致的用户正常请求未能到达 CDN 服务器端的请求视为失败请求。因 CDN 加速服务故障导致的用户正常请求未能到达 CDN 服务器端的失败请求，将通过故障前 7 天内用户域名的平均请求数计算。

1.5 有效的总请求：用户 CDN 加速服务下加速服务器端接收到的所有请求视为有效的总请求。

1.6 每 5 分钟错误率：每 5 分钟错误率=每 5 分钟失败请求数/每 5 分钟有效总请求数×100%。

1.7 服务不可用时间：加速服务在连续的 10 分钟或更长时间出现每 5 分钟错误率大于 0.05%的情况，方计为服务不可用时间。

1.8 服务不可用分钟数：服务周期内服务不可用时间累计分钟数之和。

1.9 服务可用性：服务可用性=（服务周期总分钟数-服务不可用分钟数）/服务周期总分钟数×100%。

第二条 服务承诺

2.1 云公司承诺 CDN 加速服务可用性不低于 99.9%，如未达到上述可用性承诺，客户可以根据本协议第三条约定获得赔偿。

2.2 以下原因导致的服务不可用时间，不计入服务不可用分钟数，云公司不承担责任、不进行赔偿：

2.2.1 云公司预先通知客户进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

2.2.2 任何云公司所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

2.2.3 因客户原因引起的，包括但不限于：

- (1) 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；
- (2) 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
- (3) 客户自行升级操作系统所引起的；
- (4) 客户的应用程序或安装活动所引起的；
- (5) 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；
- (6) 客户未遵循天翼云产品使用文档或使用建议引起的；

(7) 客户的服务器故障引起的;

(8) 客户要求进行加速节点的调试所引起的;

(9) 云公司按客户更改后的信息进行调试时, 因信息配置不合理引起的;

2.2.4 不可抗力引起的;

2.2.5 其他非云公司原因所造成的不可用, 包括但不限于第三方全站加速或源站问题导致的不可用。

第三条 服务赔偿

3.1 如果云公司在一个月服务周期内未能满足第二条中的服务可用性承诺的, 云公司承诺对客户进行违约赔偿, 客户每月获得的赔偿服务时长的最高限额为服务周期总分钟数, 具体赔偿标准如下:

服务可用性: <99.9%

赔偿服务时长: 服务不可用分钟数的 2 倍时长

3.2 赔偿申请时限

客户可以在每月第五个工作日后对上个月未达到服务可用性承诺的情形提出赔偿申请。赔偿申请应当在未达到服务可用性承诺的情形发生当月之后的两个月内提出。客户在前述申请时限内未提出赔偿申请, 或者超出申请时限提出赔偿申请的, 均视为客户放弃相应赔偿, 相关赔偿申请不予受理。

