

白山云 CDN 服务协议

最近更新时间：2020 年 9 月 27 日

特别提示：

本协议是贵州白山云科技股份有限公司（以下称“白山云”）与用户（以下称“您”）就您使用白山云所提供的 CDN 服务（以下称“服务”）所签订的具有法律效力的合约。在签订本协议之前，请您仔细阅读本协议所列全部条款内容，特别是限制或免除责任的条款，限制或免除责任的条款可能以加粗或下划线的形式提醒您重点注意。如果您对本协议的条款内容有疑问，请联系白山云商务部门垂询，白山云将为您解释各项条款内容。如果您不同意本协议的任一条款内容，或者无法准确理解白山云对相关条款的解释，请勿进行后续操作。

您知晓您与白山云签署《服务产品及价格确认书》（以下简称“服务订单”）即视为您已阅读并同意本协议的约束，本协议即生效。

如您与白山云另行签署了相关服务协议，则以双方另行签署的协议约定为准。

一、 服务内容

- 1.1 本协议是您与白山云就 CDN 服务所签署的服务协议。
- 1.2 **CDN 服务**即内容分发网络服务（Content Delivery Network），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。白山云 CDN 服务包括了页面加速、下载加速、点播加速等多个产品。
- 1.3 服务费用计算及数据查询系统（以下简称计费系统）：指您确认认可的，由白山云提供服务接口且以白山云客户服务系统所提供的计费数据为依据进行数据查询并依此进行费用计算的服务系统。
- 1.4 您使用白山云 CDN 服务的产品名称、服务地域、服务期限、付费周期、产品价格等信息以您与白山云签署的服务订单约定为准。
- 1.5 您知晓白山云可能会对本协议内容进行调整，并提前 7 个工作日通过网站公告、邮件通知或短信通知等方式予以公布。如您不同意白山云对本协议内容所做的修改，您有权停止使用服务。此种情况下，白山云将与您进行服务费用结算（如有）。如您继续使用服务，则视为您接受修改后的协议内容。
- 1.6 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质，有权依法运营其产品及服务。您应按国家法律法规等要求对接入网站进行备案，否则，白山云有权根据国家法律法规等规定拒绝为您提供服务。

二、 用户帐号

- 2.1 因国家法律法规要求或为保护用户帐号和交易安全，您应当向白山云提交真实、合法、有效的资料，包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、工商登记信息、身份证号等（以下统称“客户信息”）；如

果上述资料发生变更的，您应当及时通知白山云更新您的客户信息。因您提供的客户信息不真实、不准确、不完整，以及因您提供的联系人的行为或不作为而产生的一切后果，均由您自行承担。

- 2.2 用户帐号将作为您使用服务的身份识别依据，您应当对您的用户帐号采取必要的保密措施，并对用户帐号的密码或口令的完整性和保密性负责。因您保护不当或维护不当导致上述密码、口令等丢失或泄露所引起的一切损失及后果均由您自行承担。
- 2.3 白山云如何收集、使用、储存和披露您的信息，以及白山云为您提供的访问、更新、控制和保护这些信息的方式详见白山云官网（www.baishan.com）公布的《隐私政策》。

三、 服务费用

- 3.1 服务费用以您与白山云签署的服务订单约定为准，您应当通过约定的结算方式支付相应服务费用。
- 3.2 除本协议或您与白山云另有约定外，本协议涉及的费用一律以人民币元为计量单位。基于互联网与 CDN 服务的特殊性，您认同以白山云计费系统统计的数据作为结算依据。本协议及计费系统中的带宽/流量计量单位换算比例均为 1000（例如：1G=1000M）。
- 3.3 如您选择变更为固定周期（如月度付款）计费的，白山云于每付费周期结束后的拾（10）个工作日内（如遇法定节假日超过叁（3）个自然日的，则顺延叁（3）个自然日），以电子邮件或信件邮寄形式向您提供《收费通知单》。您应在收到白山云的《收费通知单》之日起贰（2）个工作日内对该期服务费用进行确认，如有异议，需在上述期限内提出书面异议。如果您未在上述期限内提出书面异议，则视为您确认该期服务费用金额。您应在收到白山云的《收费通知单》之日起伍（5）个工作日内将该期《收费通知单》项下应付服务费用支付至白山云指定的银行账户，白山云将为您开具合法发票。
- 3.4 您完全理解白山云价格体系中所有的赠送服务项目或优惠活动均为白山云在正常服务价格之外的一次性特别优惠，赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵服务价格。

四、 您的权利义务

- 4.1 成功订购服务后，您有权要求白山云按照本协议以及白山云网站相关页面所展示的服务说明等内容向您提供服务。
- 4.2 您订购白山云的服务后，可享受免费的售后服务。
- 4.3 您应按照本协议的约定支付相应服务费用。
- 4.4 您保证向白山云 CDN 网络分发的全部内容符合中华人民共和国《互联网信息服务管理办法》及其他相关中国法律、法规的规定，且不含有如下方面的内容：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；损害国家荣誉和利益的；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；含有法律、行政法规禁止的其他内容

的；并承诺不利用白山云提供的服务实施危害电信网络和信息安全的行爲，或实施扰乱电信市场秩序的行爲。

- 4.5 如果您利用白山云提供的服务开展的经营活劢需要获得国家有关部门的许可或批准的，必须提前获得相关许可或批准，包括但不限于以下内容：如果您的网站使用白山云服务，必须保证您的网站已获得国家有关部门的许可或批准；如您网站提供非经营性互联网信息服务的，必须提前办理非经营性网站备案，并保证已提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中变更备案信息；如您网站提供经营性互联网信息服务的，还必须提前自行向当地通信管理部门申请并获取经营性网站许可证；如您经营互联网文化经营网站的，您应依法申请获得网络文化经营许可证等；如您从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意的，您应在申请经营许可或者履行备案手续前，依法经有关主管部门审核同意；此外，您承诺不会自行将未备案的域名解析指向白山云所提供的 IP 地址。
- 4.6 您保证不进行任何危害或试图危害网络安全的行为（包括但不限于钓鱼、非法入侵、网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌散播病毒、木马、恶意代码，以及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、DDoS 等）。
- 4.7 您须依照《互联网信息服务管理办法》《信息网络传播权保护条例》《互联网直播服务管理规定》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录陆(6)个月，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您应自行承担未按规定保留相关记录而引起的全部法律责任。
- 4.8 您了解白山云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如白山云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），同时白山云承诺不断提升服务质量与服务水平。所以您同意：即使白山云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为白山云违约。您同意和白山云一同合作解决上述瑕疵问题。
- 4.9 您还应仔细阅读并遵守白山云在网站页面上展示的操作文档等内容，依照相关操作指引进行操作。您将承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，白山云郑重提示您，请把握风险谨慎操作。
- 4.10 您保证不从事其他违法、违规的行为。
- 4.11 您网站如遇到访问流量异常情况，或您网站遭受到来自第三方的网络攻击等黑客行为，您应及时通知白山云，以保证服务的稳定，但您仍应支付由此产生的 CDN 流量或者带宽等费用。
- 4.12 如果白山云在履行服务的过程中代表您处理或使用个人信息，您应保证您所有、收集或控制的个人信息已获得个人信息主体的授权，并保障个人信息安全。白山云承诺遵循可适用的个人信息保护法律要求，并可按您的要求另行签署适当的数据处理协议以保障个人信息处理安全性及合规性。

五、白山云权利义务

- 5.1 白山云为您提供 7 天×24 小时售后故障报修服务，为您提供有效联络方式，

保证您能够及时联系到故障报修联络人。故障报修联络人在确认故障现象后及时修复和反馈。

- 5.2 白山云提供 7 天×24 小时的在线服务，解答您在使用服务过程中产生的问题。
- 5.3 白山云将消除您非人为操作所出现的故障，但因您原因和/或不可抗力以及非白山云控制范围之内原因所导致的故障除外。
- 5.4 白山云应严格遵守保密义务。
- 5.5 就您购买的 CDN 服务，白山云承诺按照本协议附件《服务品质保障协议 (SLA)》保证所提供服务的品质。
- 5.6 白山云在协议执行期间，为您提供相关的访问日志，并将日志保留壹(1)个月，但若每日访问日志存储空间超过 500MB，则白山云可按白山云确定的规则使用采样方式进行收集、保存。您应在访问日志产生的壹(1)个月内向白山云售后技术支持获取日志，超过壹(1)个月后，白山云不再保存过期访问日志。
- 5.7 白山云有权监督您利用本服务发布的内容，并有权监督您利用本服务从事的活动是否经过国家相关部门的认可、批准及备案。如发现您有违反本协议或有违法、违规行为，导致国家机关，包括但不限于公安机关、人民检察院、人民法院、省通信管理局等对您采取法律措施，或白山云收到第三方权利人(第三方权利人：指持有具有法律效力的司法证明文件的第三方机构、政府部门或个人。前述证明文件包括但不限于著作权证明、专利证明、法院判决文件以及与本协议及其部分约定(服务)继续执行、终止的合法性具有密切关联关系的法律法规、行政命令、部门规章等)对于您的主张时，白山云有权在通知您后，暂停本协议项下的服务，待上述机关查清问题处理完毕再继续履行本协议，或者随时提出终止本协议，白山云不对因此给您造成的损失负责。由此产生的相关责任，由您自行承担。
- 5.8 白山云有权按照本协议收取服务费用，并有义务向您开具合法发票，需要开具发票请联系白山云商务人员。
- 5.9 白山云承诺按照官网 (www.baishan.com) 公布的《隐私政策》《客户数据保护声明》的规定处理及保护您的相关信息。

六、 知识产权

- 6.1 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等(统称“知识成果”)的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有；除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。
- 6.2 您和白山云确认并保证，各自对其在本协议下提供的内容、资料、信息和文件享有知识产权等合法权利，并不会或不将侵犯任何他方合法权利。如有任何第三方基于侵犯其合法权益或因您违反中国法律法规或其他适用的法律等原因而向白山云提起索赔、诉讼或可能向白山云提起诉讼，则您应使白山云完全免责，并应赔偿白山云因此所遭受的全部损失。

七、 保密条款

- 7.1 保密信息指由一方向另一方披露的所有技术及非技术信息(包括但不限于产品资料、产品计划、价格、财务及营销规划、业务战略、客户信息、客户数据、研发信息、软件硬件、API 应用数据接口、技术说明、设计、特殊公式、特殊算法等)。
- 7.2 本协议任何一方同意对获悉的对方之上述保密信息予以保密,并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本协议之保密义务。除非国家机关依法强制要求或上述保密信息已经进入公知领域外,接受保密信息的一方不得对外披露。
- 7.3 本协议双方明确认可各自用户信息和业务数据等是各自的重要资产及重点保密信息。本协议双方同意尽最大的努力保护上述保密信息等不被披露。一旦发现有上述保密信息泄露事件,双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生,并且泄露方应承担由此给保密材料所有方造成的损失。
- 7.4 上述限制条款不适用于以下情况:
- 7.4.1 经披露方同意披露的;
- 7.4.2 非因接收方的过失而导致众所周知;
- 7.4.3 接收方在披露方披露之前已由其他合法渠道获知,且披露方无类似保密限制的;
- 7.4.4 接收方因法律程序或主管机关的要求需要披露任何信息的;
- 7.4.5 接收方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证,需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明而披露的信息,在该等情况下,接收方应秉持必要情况下最少披露原则进行披露。
- 7.5 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效,直至相关信息不再具有保密意义。

八、 服务的开通、中止、变更与终止

- 8.1 服务开通后,您获得白山云向您发送的登录、使用服务的密码、口令即可使用服务,除双方另有约定外,服务期限自开通之时起算(而非自您获得登录、使用服务的密码、口令时起算),至以下日期中较早之日终止:(i)您订购的资源包中的服务被使用完毕为止;或(ii)服务订单约定的合同期限届满之日。
- 8.2 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕,如资源包的服务期限届满,您已订购但未使用完毕的服务将被作废且白山云将不提供其他替代或补充。
- 8.3 为了向您提供更加完善的服务,白山云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备进行检修、维护、升级等(统称“常规维护”),如因常规维护造成服务在合理时间内中断或暂停的,白山云无需为此向您承担任何责任。但是,白山云将至少提前 24 小时,就常规维护事宜通知您。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护,白山云应及时通知您。
- 8.4 若您使用预付费的服务且在服务期限届满前单方要求终止合作的,您未使用的服务期限对应的费用将不予退还,但是您可以继续使用相关服务直至服务期限届满,本协议至服务期限届满时终止。
- 8.5 发生下列情形之一的,服务期限提前终止:

8.5.1 双方协商一致提前终止的；

8.5.2 您严重违反本协议（包括您严重违反相关法律法规规定或您严重违反本协议项下之任一承诺内容等），白山云有权提前终止服务直至清除您的全部数据；

8.5.3 您理解并充分认可，虽然白山云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（包括DDoS）等危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您网站遭遇该等行为而给白山云或者白山云的其他网络或服务器（包括本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响白山云与国际互联网或者白山云与特定网络、服务器及白山云内部的通畅联系，白山云可决定暂停或终止服务。如果终止服务的，将按照实际提供服务月份计算（不足一个月的按天计）服务费用，将剩余款项（如有）返还。

8.5.4 白山云可提前 30 天以在白山云网站上通告或给您发网站内通知或书面通知的方式终止本协议，届时白山云应将您已预付但未消费的款项退还至您的账户。

8.5.5 当您因欠费而被终止服务后，您仍应将欠缴的费用付清。否则，白山云将按照您未付费用的每日万分之五的标准向您收取滞纳金。

九、 免责条款

9.1 您理解并同意，在使用白山云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，白山云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失白山云将予以免责。

9.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、政策颁布调整、法律法规颁布调整、罢工、动乱；

9.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护；

9.1.3 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏；

9.1.4 您通过非白山云授权的方式使用白山云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障；

9.1.5 其他非白山云过错、白山云无法控制或合理预见的情形。

9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本协议迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达 30 个自然日以上的，任一方可提前 15 天以书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

9.3 您确认，白山云在提供服务过程中仅对数据进行经授权的分发、传输、缓存、参数处理等工作，而不会私自对数据内容本身进行加工。如您在使用白山云提供的服务过程中，发生侵权或违反国家法律、法规或公共道德的

行为，您认可此与白山云无关，白山云对此不承担任何责任。基于 CDN 的技术特点，白山云在向您源站点自动获取或由您主动推送的加速内容，您应自行采取备份措施，即您应对原始数据进行妥善备份。对于您源站点的原始数据损失，白山云不承担任何责任。白山云为提高用户体验、提高网络传输效率、提高访问体验而对您的数据进行缓存的，不视为白山云侵权。

- 9.4 在履行本协议时，白山云对因第三方的作为或不作为而给您造成的损失不负责任，对通过您间接接受白山云服务的第三方的损失不承担任何责任。
- 9.5 如本协议含有赠送服务的，白山云将按合理的服务质量为您提供相应服务，但白山云不对赠送服务做出任何服务质量保证，您不得因赠送服务质量问题向白山云主张权利。
- 9.6 在任何情况下，任何一方均不对相对方任何间接性、偶然性、特殊性的损害和损失，包括但不限于可得利益损失、相对方向第三方支付的费用等承担责任（即使该方已经被告知该等损失的可能性）。尽管有前述约定，白山云在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过您就该服务过往所缴纳的服务费用的总和。

十、 违约责任

- 10.1 您违反本协议中的承诺、保证条款、操作指引等的任一内容，或白山云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，白山云均有权就其情节，根据独立判断并单方采取以下措施中的一种或多种：（1）限制、中止使用服务；（2）终止提供服务，终止本协议；（3）追究您的法律责任；（4）其他白山云认为适合的处理措施。白山云依据前述约定采取中止服务、终止服务等措施而造成的用户损失将由您自行承担。
- 10.2 如因您违反有关法律法规或者本协议、相关规则之规定，使白山云遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部的处罚，您应对白山云、其他用户或相关第三方的实际损失进行全额赔偿，包括合理的律师费用。
- 10.3 如果因白山云原因造成您连续 72 小时不能正常使用服务的，您可终止接受服务，但非白山云控制之内的原因引起的除外。

十一、 通知与送达

- 11.1 您在使用白山云服务时，白山云将通过您提供的联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。
- 11.2 白山云通过您提供的联系方式向您发出通知，其中，以电子的方式发出的书面通知，包括公告、向您提供的联系电话发送手机短信和/或向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发

出的书面通知，按照您提供的联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

- 11.3 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果您提供的联系方式不确切，或您未及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，将由您自行承担由此可能产生的法律后果。

十二、 法律适用及争议解决

- 12.1 本协议之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。
- 12.2 您因使用白山云服务所产生及与白山云服务有关的争议，由白山云与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向北京市朝阳区人民法院提交诉讼。当产生任何争议及任何争议正在诉讼时，除争议事项外，双方将继续执行本协议未涉争议及诉讼的其它部分。

十三、 其他

- 13.1 本协议的相关附件，以及白山云网站相关页面上的操作文档均为本协议不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务订单；（2）操作文档；（3）本协议条款的顺序予以适用。
- 13.2 白山云有权经提前通知将本协议的权利义务全部或者部分转移给白山云的关联公司。
- 13.3 白山云于您过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为白山云对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。
- 13.4 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及可执行性。
- 13.5 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。

附件：服务品质保障协议（SLA）

本服务品质保障协议（Service Level Agreement，以下简称“SLA”）规定了贵州白山云科技股份有限公司（以下简称“白山云”）向用户（以下简称“您”）提供的 CDN 服务的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1. 定义

- 1.1 **服务可用性：**是指您使用白山云 CDN 服务的域名下的内容是否可以被访问。
- 1.2 **服务可用时间：**是指您源服务器可以被白山云节点服务器访问到的情况下，您指定的域名下的内容可以被您最终用户访问到的时间。
- 1.3 **服务不可用：**是指您源服务器可以被白山云节点服务器访问到的情况下，您指定的域名下的内容不可以被您最终用户访问到。
- 1.4 **服务不可用时间：**指总服务时间剔除服务可用时间后，剩余部分时间为服务不可用时间。
- 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 **白山云根据您的要求提供以下服务：**
 - 2.1.1 **域托管服务：**白山云为您指定网站全部域名下内容提供解析服务器服务，负责为您该域下的所有域名的解析，您指定网站全部域名下内容都使用白山云提供的 CDN 服务。
 - 2.1.2 **特定（指定）子域名托管服务：**白山云仅为您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，您的所有其它域名解析服务的功能仍由您自己负责。白山云仅为您指定域名下内容提供白山云 CDN 服务。
- 2.2 **开通时间保证：**
 - 2.2.1 **域托管服务：**在您完成相应配置设定后，白山云在伍（5）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：**在您完成相应配置设定后，白山云在伍（5）个工作日内完成设备的所有配置。
- 2.3 **安全转出保证：**

白山云保证在您购买的服务到期后，仍然保留出拾（10）个自然日的时间以便您安全进行转出。

3. 服务可用性保证

- 3.1 白山云保证您购买的 CDN 服务的“服务可用性”达到 99%，即服务可用时间占全部白山云承诺的服务时间的比例应达到 99%。
- 3.2 白山云可根据您要求，为您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白山云设备故障、设计缺陷或操作不当而造成的您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：

- 3.2.1 由于您原始网站服务器或相关网络设备故障所引起的；
- 3.2.2 您未事先通知白山云而修改原始网站服务器的配置或 DNS 配置导致白山云节点服务器无法正常访问您的原始服务器；
- 3.2.3 由于您的网站受到黑客攻击而引起的；
- 3.2.4 任何白山云设备以外的网络设备故障或配置调整引起的；
- 3.2.5 《白山云 CDN 服务协议》免责事由及不可抗力引起的。

3.3 因白山云原因造成您 CDN 服务可用性低于 99%的，白山云以小时为单位、以该服务不可用当月您流量消耗总额（单位：GB）为基数计算基准每小时赔偿标准，按平均每小时流量的二倍赠送您等额 CDN 流量（即：赠送流量数额=服务不可用时间×服务不可用当月流量消耗总额÷ 720×2）。但每月因服务不可用而赠送的流量的最高限额为该服务当月流量消耗总额，赠送的流量有效期为自赠送之日起至原流量包有效期到期后 30 个自然日。您同意，白山云不对您除发生事故的付费周期内除服务费之外的其他任何损失承担赔偿责任。

3.4 如果由于您网站受到黑客攻击，对白山云的服务平台带来运营风险的，您有义务就可预见的该攻击情况及时告知白山云。白山云在书面通知（邮件或其他方式）您的技术负责人的前提下，可以采取将本合同约定之服务暂时切回您指定的服务器或特定 IP 地址，保护白山云运营平台的安全和其他客户的利益。在采取上述措施仍不能避免风险的情况下，白山云有权中止对您提供的服务，双方届时须经过进一步协商确定合同继续履行或终止，但您就已发生业务的付款义务并未因此免除。在您书面通知白山云该次攻击结束，并且经白山云确认属实的，白山云将服务切回解析到正常服务状态。因您网站受到黑客攻击而对白山云运营平台及其客户造成损失的，您应承担赔偿责任。

4. 统计数据报告及页面刷新保证

- 4.1 在您使用服务后，您可以通过专用的帐号在白山云的网站上提取相应的统计数据。
- 4.2 白山云保证在服务开通后伍（5）个工作日内为您开通相应的帐号。
- 4.3 白山云保证对您的页面刷新频率的上限值为 30 次/分钟。

5. 客户服务保证

- 5.1 白山云客户服务支持中心向您提供如下服务：
 - 5.1.1 初装工作受理及进展；
 - 5.1.2 服务变更受理及进展；
 - 5.1.3 技术咨询；

5.1.4 服务故障排除及进展；

5.1.5 服务质量投诉受理及进展；

5.1.6 缴费咨询及办理。

5.2 白山云客户服务支持中心设立 7 天×24 小时电话服务。

5.3 为保证您的安全，您在使用客户服务中心时可能需要通过密码认证。

6. 投诉保证

6.1 您可以书面或口头形式对白山云提供的服务质量进行投诉。

6.2 您可以书面或口头形式对白山云的客户服务和技术支持进行投诉。

6.3 您可以书面或口头形式对白山云的各部门/各级员工进行投诉。

6.4 白山云设立投诉专线受理客户投诉。

7. 其他

白山云有权对本 SLA 条款作出修改。如本 SLA 条款有任何修改，白山云将提前 30 天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意白山云对 SLA 所做的修改，您有权停止使用 CDN 服务，如您继续使用 CDN 服务，则视为您接受修改后的 SLA。