

## 附件二：服务品质保障协议

甲方：

乙方：广州轻云网络科技有限公司

鉴于，

甲乙双方已签署《轻云互联服务技术服务合同》，为确保甲方获得良好的服务，保障乙方提供\_\_\_\_服务质量达到双方约定的标准，甲、乙双方经友好协商，特约定如下：

### 1. 定义

- 1.1 **云计算服务**：指可以拿来作为服务提供使用的云计算产品。包括云主机、云空间、云开发、云测试和综合类产品等。
- 1.2 **服务可用性**：是指甲方使用乙方\_\_\_\_服务的正常可以使用不会造成不可用状态；
- 1.3 **服务可用时间**：是指甲方服务产品在有效服务时间内可以进行管理与维护等，甲方期间正常使用；
- 1.4 **服务不可用**：是指甲方产品服务在正常服务可用时间内造成中断影响使用；甲方服务有效期到期没有继续续费乙方将没有义务继续提供产品；

### 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**：乙方在甲方购买的全部服务提供稳定的服务产品保障，使用期间乙方不提供服务产品的软件类技术支持，承诺乙方的服务产品是稳定良好，甲方需遵守服务使用条款直到有效服务期结束。
- 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。乙方仅为甲方指定域名下内容提供服务。

#### 2.2 开通时间保证：

- 2.2.1 **域托管服务**：《轻云互联服务技术服务合同》生效后，在甲方完成相应配置设定后，乙方在按照产品说明的交付时间内完成设备的所有配置。
- 2.2.2 **特定（指定）子域名托管服务**：《轻云互联服务技术服务合同》生效后，在甲方完成相应配置设定后，乙方在按照产品说明的交付时间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，仍然保留出叁（3）个自然日的时

间以便甲方安全进行转出。

### 3. 服务可用性保证

3.1 乙方保证甲方购买的服务的“服务可用性”达到 99%，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%。

3.2 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不能被**正常使用**，但不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

3.2.1 由于甲方原始网站**环境**或相关网络设备故障所引起的；

3.2.2 由于甲方的网站受到黑客攻击而引起的；

3.2.3 任何乙方设备以外的网络设备故障或配置调整引起的；

3.2.4 不可抗力引起的。

3.3 因乙方原因造成甲方 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。

3.4 如果由于甲方网站受到黑客攻击，对乙方的服务平台带来运营风险的，甲方有义务就可预见的该攻击情况及时告知乙方。**如果服务造成严重性的影响乙方运营，将保护乙方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，乙方有权中止对甲方提供的服务，甲乙双方届时须经过进一步协商确定合同继续履行或终止，甲方就已发生业务的付款义务并未因此免除。在甲方书面通知乙方该次攻击结束，并且经乙方确认属实的，乙方将服务切回解析到正常服务状态。因甲方网站受到黑客攻击而对乙方运营平台及其客户造成损失的，甲方应承担赔偿责任。

### 4. 统计数据管理报告及页面刷新保证

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**与管理**。

4.2 乙方保证在合同签订后**在按照产品说明的交付时间内完成设备的所有配置**。

4.3 乙方保证为甲方保存原始日志的期限为柒（7）个自然日，在此期间甲方可随时自行下载。

## 5. 客户服务保证

5.1 乙方客户服务支持中心向甲方提供如下服务：

- 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 乙方客户服务支持中心设立 7 天 X 24 小时电话服务。

5.3 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。

## 6. 投诉保证

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 乙方设立投诉专线受理甲方投诉。

6.5 乙方以签名电子邮件形式向甲方发送接受投诉确认。

6.6 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。

## 7. 不可抗力

7.1 本协议项下不可抗力与《轻云互联服务技术服务合同》中的约定一致

。7.2 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。

## 8. 其他

8.1 本协议的生效、变更、终止和有效期限与《轻云互联服务技术服务合同》中的相关约定一致。

8.2 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。

8.3 本合同壹式贰份，甲、乙双方各执壹份，具有同等法律效力。