

保利威视云视频服务SLA

保利威视云视频服务协议（以下简称“本协议”）是易方信息科技股份有限公司（以下简称“本公司”）和用户（以下简称“您”）之间就保利威视云视频服务等相关事项所订立的合约。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议，即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本，存有不一致之处，以双方盖章文本为准。在接受本协议之前，请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后，如果继续使用保利威视云视频服务，即表示您接受本协议并同意受其约束；如果您不同意本协议，您可以选择不使用保利威视云视频服务。

1、数据存储的持久性

1.1 保利威视云视频存储数据存储的持久性为99.9999%。

1.2 数据存储的持久性定义：合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.9999%意指合同期内用户每月1000000字节的数据，合同期内每月数据不丢失的概率为99.9999%，即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期，不满一个月按一个月计。

1.3 此类数据主要是指用户存储在其使用的硬盘介质内的数据，不包括内存中的数据。

2、数据可销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前，保利威视将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原，并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括保利威视为未及时续费用户的数据保留7天，以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据可迁移性

3.1 本公司承诺用户能够控制云视频服务存储中数据的迁移，保证启用或弃用该云服务时，数据能迁入和迁出。

3.2 本公司在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段，与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。具体导入导出操作步骤请参见帮助说明。

4、数据私密性

4.1 保利威视采用了有效的隔离方法，保证同一资源池用户数据互不可见。

4.2 云视频服务存储根据帐号进行隔离，通过程序隔离的技术保证不同用户间的数据互不可见，无法通过内网访问。

4.3 在未经用户授权的情况下，保利威视承诺不会查看用户空间内的配置、数据文件等。但是保利威视有权从云视频服务存储外部监控用户的服务的运行数据，包括CPU使用、内存使用等。为了便于运维和问题排查，保利威视保留查看云视频服务存储用户操作记录的权利。

4.4 在未经用户授权或非政府机构要求下，保利威视不会查看用户数据。运维人员相关操作会进行详细的记录，有日志进行查询。

5、数据知情权

5.1 您可在产品管理中心看到云视频服务存储所剩余空间。

5.2 云视频服务存储的数据会在云视频服务存储所在的数据中心有两份拷贝，在其他数据中心有一份备份；

5.3 所有数据中心应遵守中华人民共和国法律。

5.4 除政府监管部门监管审计需要外，未经客户同意，不能将用户数据提供给任何第三方，不能将用户数据存储在海外数据中心或用于海外业务或数据分析。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要，本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志，仅用于销售和奖励的需要使用，不会对外呈现用户个人信息数据。

6、业务可审查性

6.1 根据国家的法律法规要求，为配合政府监管部门的监管审查，合规或取证调查等，本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息，如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

7、业务功能

7.1 保利威视提供给用户的服务功能为 www.polyv.net 网站所展示的云视频服务，完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。7.2 保利威视若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您，以便您能及时做出相应的调整。

8、业务可用性

8.1 本公司向您承诺保利威视云视频服务存储的服务可用性为99.99%。如果服务可用性没有达到承诺，将按照服务赔偿条款进行赔付。

8.2 服务可用性定义：合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率，即每月实际可用时间 / 每月（实际可用时间 + 不可用时间）。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束，以自然月为统计周期，不满一个月按一个月计，以分钟为单位。可用性为99.99%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为30天24小时60分钟 $99.99\% = \frac{43195.7}{43195.7 + 4.3} = 99.99\%$ ，即每月最多存在30天24小时60分钟 $100\% - 99.99\% = 0.01\%$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单个云视频服务，云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用，计入不可用时间，不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

9、业务资源调配能力

9.1 保利威视云视频服务支持在线升级扩展（需提前付费，人工开通），存储单位为GB，具体资源范围和资费详见订单页面展示；

9.2 保利威视云视频存储数量可扩展和缩减，单位为GB，可在24小时内完成扩展；每次最大可扩展100%容量，最小无限制。

10、故障恢复能力

10.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系，保证云服务的故障恢复能力。

11、云视频服务存储性能指标

11.1 您可购买的保利威视云视频存储容量支持1GB~20TB。

12、服务计量准确性

保利威视有准确的计量计费系统，云视频服务存储采用预付费模式，付费方式分为包年计费。服务费以订购页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。

13、权益保障类

13.1 变更、终止条款

1. 如需停止使用云服务，您须至少提前30天告知本公司，本公司会将您已支付但未消耗的款项尽数返还。对于未提前告知停止使用云服务且未及时续费的用户，本公司将保留其数据7天。2. 本公司承诺，若不再提供某种服务时，提前30天在 www.polyv.net 上通告或以发网站内通知或书面通知的方式通知您转移业务。届时本公司将退还您已支付但未消耗的款项。13.2 服务赔偿条款 1. 本公司承诺，如果可用性没有达到服务等级承诺，则会赔付等同于损失时间的相同时长。对于您自身操作不当导致的可用性不达标，本公司不承担赔偿责任。2. 系统因下列状况无法正常运作，使您无法使用各项服务时，本公司不承担损害赔偿责任，该状况包

包括但不限于：（1）本公司在本网站公告的系统停机维护期间；（2）电信设备出现故障不能进行数据传输的；（3）因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素，造成本公司系统障碍不能执行业务的；（4）黑客攻击、电信部门技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的服务中断或者延迟。

13.3 用户约束条款

1. 您有权享受 保利威视 提供的互联网技术和信息服务，并有权在接受 保利威视 提供服务的期间获得 保利威视 的技术支持、咨询等服务，服务内容详见 保利威视 相关产品介绍。

2. 您保证不会利用技术或其他手段破坏及扰乱 保利威视 网站以及 保利威视 其他客户的网站。

3. 您保证尊重 保利威视 及其他第三方的知识产权和其他合法权利，并保证在发生侵犯该等权益的违法事件时尽力保护 保利威视 及其雇员、合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失；侵权行为一旦发生，保利威视 保留终止向您提供服务并不退还任何款项的权利。

4. 对由于您向 保利威视 提供的联络方式有误而导致的一切损失，由您自行承担，该损失包括但不限于因您未能及时收到 保利威视 的相关通知而导致的后果和损失。

5. 您保证在使用 保利威视 服务时将遵守国家、地方法律法规、行业惯例和社会公共道德，不会利用 保利威视 提供的服务进行存储、发布、传播如下信息和内容：违反国家法律法规政策的任何内容（信息）；违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；博彩有奖、赌博游戏；违反国家民族和宗教政策的信息；妨碍互联网运行安全的信息；侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定和/或本服务条款约定的信息内容提供任何便利，包括但不限于设置URL、BANNER链接等。您同意保利威视有权在您违反上述约定时有权终止向您提供服务并不予退还任何款项，因您上述行为给保利威视造成损失的，您应予以赔偿。

13.4 保利威视免责条款

1. 若您由于操作不当造成的意外损失，保利威视不承担任何责任。

2. 不论在何种情况下，保利威视均不对不可抗力以及意外事件造成的不能提供服务或延迟提供服务承担任何形式的责任。为本条款之目的，不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护，信息网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，战争，天灾，政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。