

# 云防火墙服务品质保证

## 1. 服务质量保证

- 1.1 “服务质量”是指：乙方为甲方提供的云防火墙服务的具体量化效果。
- 1.2 乙方保证甲方被攻击时，网站能够打开访问或服务器在可以正常建立通信。
- 1.3 甲方被攻击时乙方如果连续 24 小时也无法解决，乙方将免当月服务费用作为对甲方损失的赔偿
- 1.4 乙方所提供的云防火墙服务质量不能达到 1.2 所述标准的，但不包括服务不可用的 8 小时之内甲方未向乙方报告的情况，以及由以下原因所引起的服务质量不达标：
  - 乙方预先通知甲方后进行节点调整，设备或系统升级所引起的
  - 任何甲方的源站或设备或线路所引起的
  - 由于甲方带宽跑满所引起的（以乙方提供的带宽使用数据为准）
  - 甲方的应用、安装或维护活动所引起的
  - 甲方的疏忽或乙方按甲方授权进行的操作所引起的

## 2. 紧急情况报告保证

- 2.1 乙方的云防火墙服务节点将定时访问甲方的源站。如果甲方源站在 2 个小时内无法被乙方节点获取数据，则乙方认为甲方的源站不可用，已处于紧急状况。
- 2.2 乙方保证在其发现甲方出现以上紧急情况后 15 分钟内通知甲方指定的联络人。
- 2.3 当甲方完成云防火墙服务配置及使用服务过程中设备或网络结构变更时需向乙方提供详实、准确的设备信息及网络结构信息,以确保乙方能够完成本条款的操作。
- 2.4 由于乙方过错，未能依约履行紧急情况报告，乙方将至多以免收甲方中断服务的当月服务费的三十分之一作为对本服务的赔偿。

## 3. 客户服务和技术支持保证

- 3.1 乙方客户服务代表向甲方提供如下服务
  - 服务变更受理及工作情况汇报
  - 投诉受理及处理情况汇报
  - 缴费咨询及办理
- 3.2 保证为甲方指定 1 名客户服务代表负责甲方的售后服务工作。

3.3 乙方保证每天 24 小时，每周 7 天，每年 365 日有技术工程师提供支持服务。

3.4 接到甲方服务变更后，乙方将视实际情况最晚于收到甲方的提出书面变更要求后的三个工作日（法定节假日除外）内作出是否受理的决定，乙方自受理日当天开始不定时告之甲方处理进展，最终处理结果将以电话或者邮件方式告之甲方。

3.5 接到甲方缴费咨询后，乙方将视实际情况最晚于三个工作日（法定节假日除外）内作出答复。

#### 4. 投诉保证

4.1 甲方可以书面形式对乙方及乙方某个员工投诉：

网络品质

- 销售服务品质
- 客户服务质量
- 技术支持质量

4.2 乙方设立专门联系方式受理甲方投诉。

乙方承诺接到投诉后最晚于三个工作日（法定节假日除外）给予回复，并告之处理进展，最终处理结果将以电话或者邮件方式告之甲方。

#### 5. 赔偿限制

因乙方原因造成当月服务保证不能实现时，乙方应依约承担各项赔偿责任，但当月的赔偿额总计不超过当月云防火墙服务费。

.....  
以下无正文