

Umeet 网络会议

服务等级协议 SLA

文档编号:		文档名称:	Umeet 网络会议
编 写:		编写日期	
审 核:		审核日期	
批 准:		批准日期:	

目录

1. 适用.....	1
2. 目的.....	1
3. 职责.....	1
4. 服务范围.....	1
5. 服务内容及指标.....	1
5.1. 服务可用性.....	1
5.2. 数据私密性.....	1
5.3. 服务资源调配能力.....	2
5.4. 服务性能.....	2
5.5. 高清视频效果.....	2
5.6. 服务开通.....	2
5.7. 故障通知客户时间.....	2
5.8. 故障恢复能力.....	3
5.9. 服务联系方式.....	3
6. 服务变更、终止条款.....	3
7. 服务赔偿条款.....	4
7.1. 赔偿范围.....	4
7.2. 赔偿方案.....	4
8. 用户约束条款.....	5
9. 免责条款.....	5
10. 其他.....	6

1. 适用

本程序适用于尚阳 Umeet 网络会议云服务向内、外提供的所有服务。

2. 目的

视频云服务目标是确保在提供视频云服务过程中使用标准的方法和步骤，确保所提供的服务目录和服务内容内外一致性，保障用户享有的卓越服务品质。

3. 职责

编号	角色	职责
1	管理层	负责服务战略的制定
2	客户部	负责开发新的服务需求的获取；
3	运营部	负责设计新的服务目录文档； 负责新的服务的开发； 负责新的服务的构建及交付上线； 负责服务运营及服务的改进

4. 服务范围

Umeet 网络会议将移动系统、多方视频交互系统、在线会议系统三者进行无缝融合，为用户打造出便捷易用的一站式音视频交互、技术共享技术服务平台，提供完全 BYOD 式的统一通信技术解决方案；Umeet 网络会议是一种高清视频会议云服务，整合了硬件视频会议，智能移动终端，语音电话，电脑多种设备接入的视频会议解决方案和服务，并提供基于云计算模式的按需使用和按需付费的结算功能。

5. 服务内容及指标

5.1. 服务可用性

服务可用性：不低于 99.9%。

服务可用性的计算公式：实际可用性=（总时间-实际不可用时间）/总时间×100%

5.2. 数据私密性

Umeet 网络会议云使用加密和安全组隔离等手段保证同一会议资源池用户数据互不可见，

其中安全组通过一系列数据链路层、网络层访问控制技术实现对不同用户会议资源的隔离。用户会议媒体流通过 SSL 协议加密传输，保证媒体流在互联网上传输的安全性。

5.3. 服务资源调配能力

Umeet 网络会议具备弹性扩容能力，用户也可以根据自己的实际业务需要，随时来扩容与会方或开启新的服务功能。

5.4. 服务性能

Umeet 网络会议采用 BGP 多线接入，保障用户的网络接入质量。互联网出口网络性能指标如下：

- ✧ 丢包率 $\leq 0.05\%$
- ✧ 抖动率 $\leq 50\text{ms}$
- ✧ 延迟率 $\leq 150\text{ms}$

5.5. 高清视频效果

Umeet 网络会议提供高清视频效果

- ✧ HD

5.6. 服务开通

Umeet 网络会议运营中心服务开通时间如下：

- ✧ 创建管理平台&帐号： 一个工作日
- ✧ 建立紧急账号：99% 4 小时之内（工作日）
- ✧ 账户的修改和取消：99% 24 小时之内（工作日）

5.7. 故障通知客户时间

Umeet 网络会议运营中心监控到云平台出现故障后无法正常提供业务，将按照最快的时间通知到所有的在线客户，保障客户的业务影响度降到最低。

- ✧ 故障通知客户时间（MTTN） ≤ 15 分钟

5.8. 故障恢复能力

Umeet 网络会议运营中心提供 7×24 小时的运行维护，并以在线申请和电话报障等方式提供技术支持，服务方式通过邮件、电话、远程或现场进行故障处理；具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列故障应急响应机制。

要求	说明	服务指标	备注
一级故障	客户虚拟会议室发生中断，所有会议软硬件终端无法注册登录。	实时响应，故障恢复时限 2 小时。	优先级：高
二级故障	客户虚拟会议室视频质量有所降低，但是不影响正常的视频会议。	实时响应，故障恢复时限 4 小时。	优先级：高
三级故障	客户的个别视频终端质量差或无法正常注册使用。	实时响应，故障恢复时限 24 小时。	优先级：中
四级故障	客户需要关于云服务的功能介绍、终端配置修改咨询、会管操作培训或者其他帮助。云服务业务根本不受影响。	实时响应，故障恢复时限 48 小时。	优先级：低

5.9. 服务联系方式

- ✧ 客户热线：400 0220 266
- ✧ 客服邮箱：umeet_support@systec.com.cn

6. 服务变更、终止条款

因本服务于双方代表签署并加盖合同章之日起生效。

- 1) 无论以何种方式终止，都有权收回所有分配给用户的账号及架设在用户处尚阳的所有设备（如有）。
- 2) 在本服务终止前，用户应付清所有应付款项，否则无权要求终止本服务，尚阳有

权向用户追回所欠的费用，以及由此引起的所有损失。

- 3) Umeet 网络会议网站包含如何终止您账户的信息。如果您购买了一段特定期限的服务，则此类终止将在当次期限的最后一天生效。您的订单可能会规定，除非任何一方在下一续约期限开始前至少三十(30)天发出终止通知，否则一段续约期限将自动开始。如果您违反本协议的任何条款，Umeet 网络会议可能会立即终止本协议，并扣留您之前支付的任何费用。如果您在任何时候对服务不满意，您补救措施是停止使用服务并遵循此终止流程。

7. 服务赔偿条款

7.1. 赔偿范围

因尚阳高清视频云服务故障、设计缺陷或操作不当导致用户所购买的云服务无法正常使用，尚阳将对不可用时间进行赔偿，但不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

- (1) 尚阳预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级。
- (2) 任何尚阳所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
- (3) 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；
- (4) 用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；
- (5) 用户自行升级操作系统所引起的；
- (6) 用户的应用程序或安装活动所引起的；
- (7) 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的；
- (8) 不可抗力以及意外事件引起的；
- (9) 其他非尚阳原因所造成的不可用。

7.2. 赔偿方案

- (1) 包年预付费模式：每个帐户按不可用时间 10 倍赔偿，赔偿仅限故障帐户服务时长的补偿；
- (2) 按故障时间 10 倍/个赔偿，赔偿总额不超过支付的帐户注册费用总额。说明：不可用时间均按分钟计算。

8. 用户约束条款

尚阳承诺，在用户满足《系统要求、功能列表和最佳实践》下，达到尚阳所声称的功能和性能。

用户同意对于使用用户帐号的所有视频、书面或音频通信的内容承担独立责任。用户同意不会在尚阳或机构外利用服务主动群发邮件。用户进一步同意不会利用服务传播下列性质之信息或资料：骚扰、诽谤、威胁、淫秽；可能侵犯任何方的知识产权；可能导致民事责任；或根据任何现行法律法规构成或鼓励犯罪行为。

禁止商业用途：除根据本合同或双方订立的其它书面合同的条款将服务用于用户自己参与的会议外，用户不得转售、分发、作商业用途、用于经营网站或利用服务牟利，包括但不限于针对软件进行正常使用之外的增值商业行为，如易名和重新包装销售、在商业活动中作为免费赠品、培训、商业评估以及任何形式的再次租赁。

用户自行负责其所有与本合同下服务有关的账号及密码等的保密工作。

9. 免责条款

如下情况是不可抗力。因不可抗力而导致合同无法正常执行时甲乙双方都将不承担责任。

- ◇ 由于国家政策的变化所造成的任何改变。
- ◇ 由于战争、地震、火灾、水灾、台风及一切不可抗拒的自然灾害, 由于不能预见的并且对其发生和后果不能防止或避免的不可抗拒事故, 造成本合同的延误、终止。
- ◇ 由于电信部门的通信线路事故、维护、破损、中断, 或供电部门停电, 及其他因邮电、电力部门的原因导致的信号中断；由于国际光缆线路、国际 Internet 主干网、国际合作伙伴网络的原因而导致的信号中断。

有限责任：在中华人民共和国允许的最大限度内，任何情形下，尚阳不对任何特别、附带及间接损害（包括但不限于商业利润损失、业务中断、商业信息损失、购买替代产品及/或服务或其它金钱损失等损害）负责，由于使用或不能使用服务或相关软件导致的索赔，无论属侵权行为（包括过失）、合同或任何其它法律问题，即用户已被告知该等损害发生的可能性。任何情形下，对于合同的任何索赔，尚阳的最大累积责任限于用户实际支付的尚阳服务费的两倍。

10. 其他

最终解释权归尚阳科技股份有限公司所有，尚阳有权根据变化适时对本服务等级协议部分服务指标作出调整，并及时在尚阳高清视频云官网 www.umeet.com.cn 发布公告或发送邮件或书面通知向用户提示修改内容。