

DeepFlow 订阅服务协议-网页版

提示条款

欢迎您与北京云杉世纪网络科技有限公司（以下简称“云杉网络”）共同签署本《DeepFlow 服务协议》（下称“本协议”或“本服务协议”）并使用 DeepFlow 服务！

协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。**如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。**

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与云杉网络达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

通用服务条款

1. 签约主体及协议范围

本服务协议是您与北京云杉世纪网络科技有限公司就您使用 DeepFlow 服务所签署的服务协议。

2. 服务内容

本协议中“服务”指：云杉网络所展示的公有云节点的网络流量采集、分发、分析服务以及相关的技术服务。

3. 服务费用

3.1. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。

3.2. 云杉网络保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您提供服务 and/或技术支持，或者终止服务和/或技术支持的权利。同时，云杉网络保留对您的欠费要求您按日承担万分之五的违约金以及追究其他法律责任的权利。

3.3. 您完全理解 DeepFlow 价格体系中所有的赠送服务项目或优惠活动均为 DeepFlow 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。

4. 您的权利和义务

4.1. 成功订购服务后，您有权要求云杉网络按照本服务协议以及 DeepFlow 网站相关页面所展示的服务说明、技术规范等内容向您提供服务。

4.2. 您订购 DeepFlow 的服务后，您可享受免费的售后服务。除此之外云杉网络并提供其他付费的售后服务。

4.3. 您应按照 DeepFlow 的网站页面提示及本服务协议的约定支付相应服务费用。

4.4. 您对自己存放在 DeepFlow 平台上的数据以及进入和管理 DeepFlow 平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您承担。

4.5. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用 DeepFlow 服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。

4.6. 您还应仔细阅读并遵守云杉网络在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），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，云杉网络郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

5. 云杉网络的权利、义务

5.1. 云杉网络应按照约定提供服务。

5.2. 服务期限内，云杉网络将为您提供如下售后服务：

5.2.1 云杉网络将为您提供免费的售后基础服务，即通过官网、电话提供 7*12 的电话咨询（400 电话）、在线客服和标准工单支持。支持范围包括：

- (1) 关于 DeepFlow 服务与产品功能、容量、架构的咨询；
- (2) 使用、配置 DeepFlow 产品的最佳实践；
- (3) DeepFlow 的产品相关的使用咨询，技术问题、故障诊断；
- (4) DeepFlow API 问题的故障诊断；
- (5) 与 DeepFlow 资源相关的操作或系统问题的技术支持；
- (6) 与 DeepFlow 的管理控制台或其他 DeepFlow 官方工具相关的问题；
- (7) 与 DeepFlow 产品相关的部分第三方软件配置指导以及故障排查；
- (8) DeepFlow 的产品故障、异常上报；
- (9) 与 DeepFlow 相关的账号问题咨询支持；
- (10) 与 DeepFlow 相关的财务合同问题的咨询支持；

5.2.2. 云杉网络将以官网页面公布的售后服务服务等级协议（SLA）标准向您提供相应的售后服务支持。

5.3. 您还可通过 DeepFlow 获得其他付费的售后服务，具体详见 DeepFlow 的网站相关页面的收费售后服务内容。

5.4. 您了解云杉网络无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如 DeepFlow 产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但云杉网络承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使云杉网络提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为云杉网络违约。您同意和云杉网络一同合作解决上述瑕疵问题。

5.5. 云杉网络的某些服务可能具备账户授权管理功能，即可将您对服务的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，此种情况下，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，都将由您承担相应的责任和由此产生的服务费用。

6. 用户业务数据

6.1. 云杉网络理解并认可，您通过云杉网络提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。

6.2. 就用户业务数据，云杉网络除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露，但以下情形除外：

6.2.1. 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，云杉网络具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务；

6.3. 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您释放服务或删除数据的，云杉网络将删除您的数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。

6.4. 当服务期届满、服务提前终止（包括双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确规定、主管部门要求或双方另有约定外，云杉网络仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的专有条款、产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满云杉网络将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

6.5. 用户业务数据一经删除，即不可恢复；您应承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，云杉网络没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。

6.6. 根据您与云杉网络协商一致，云杉网络在您选定的公有云服务商处存储用户业务数据。云杉网络恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在 DeepFlow 的数据。

7. 知识产权

7.1. 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。

7.2. 您应保证提交云杉网络的数据、对 DeepFlow 服务的使用及使用 DeepFlow 服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。云杉网络应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。

7.3. 如果第三方机构或个人对您使用 DeepFlow 服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的 DeepFlow 服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和云杉网络均有责任出具相

关知识产权证明材料，并配合对方的相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方免责。

8. 保密条款

8.1. 本服务条款所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料，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，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），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。

8.2. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协议项下的有关用途或目的。

8.3. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。

8.4. 本条上述限制条款不适用于以下情况：

8.4.1. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；

8.4.2. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；

8.4.3. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；

8.4.4. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；

8.4.5. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；

8.4.6. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息；

8.4.7. 接受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的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。

8.5. 您和云杉网络都应尽最大的努力保护上述保密信息不被泄露。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。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

9. 服务的开通、终止与变更

9.1. 先付费的服务：

9.1.1. 您付费后服务即开通，开通后您获得云杉网络向您发送的登录、使用服务的密钥、口令即可使用服务，服务期限自开通之时起算（而非自您获得登录、使用服务的密钥、口令时起算）；

9.1.2. 以包年包月等固定期限形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止；

9.1.3. 服务期到期后，如您继续使用 DeepFlow 服务的，您应及时续费；

9.1.4. 您服务到期后，如未续费，DeepFlow 将在到期时暂停您就该采集器的操作权限，但仍保留该采集器、继续存储您的数据 7 日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第 7 日相同时刻为期限届满）；如 7 日届满仍未续费，DeepFlow 将终止您的采集器，并删除采集数据。

9.2. 后付费的服务：

9.2.1. 除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用 DeepFlow 的服务；您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务协议约定的终止情形出现时为止。

9.2.2. 如您发生欠费，自账户首次欠费之时起，DeepFlow 将暂停您对欠费采集器的操作权限，但仍保留该采集器、继续存储您的数据 7 日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第 7 日相同时刻为期限届满）；

9.2.3. 如自您首次欠费发生之时起 7 日届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，DeepFlow 将终止您的欠费采集器，并删除采集数据。

9.3. 发生下列情形之一的，服务期限提前终止：

9.3.1. 双方协商一致提前终止的；

9.3.2. 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），DeepFlow 有权提前终止服务**直至清除您的全部数据**；

9.3.3. 云杉网络可提前 30 天在 DeepFlow 网站上通告或给您发站内通知或书面通知的方式终止本服务协议；届时云杉网络应将您已预付但未消费的款项退还至您的 DeepFlow 账户。

9.4. 您理解并认可，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，云杉网络不保证永久的提供某种服务，并有权变更所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，云杉网络将尽最大努力且提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式进行事先通知。

10. 违约责任

10.1. 您违反本协议中的承诺、保证条款、服务使用规则或义务的任一内容，或云杉网络根据其判断认为您的使用行为存在异常的，云杉网络均有权就其情节，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）其他云杉网络认为适合的处理措施。云杉网络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，使云杉网络遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部门的处罚，您应对云杉网络、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. 您理解且同意，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于云杉网络违约：

10.3.1. 云杉网络在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务；

10.3.2. 由于 Internet 上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

10.4. 如果因云杉网络原因造成您连续 72 小时不能正常使用服务的，您可终止接受服务，但非云杉网络控制之内的原因引起的除外。

10.5. 在任何情况下，云杉网络均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用云杉网络服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已被告知该等损失的可能性）。

10.6. 在法律允许的情况下，云杉网络在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过就该服务过往 12 个月所缴纳的服务费用的总和。

11.通知

11.1. 您在使用云杉网络服务时，您应该向云杉网络提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您接收站内信、系统消息的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。

11.2. 云杉网络将向您的上述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。

11.3. 云杉网络通过上述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，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

11.4. 你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。如果因提供的联系方式不确切，或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，将由您承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可抗力

12.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务协议的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。

12.2. 不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

13. 法律适用及争议解决

13.1. 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法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。

13.2. 您因使用 DeepFlow 服务所产生及与 DeepFlow 服务有关的争议，由云杉网络与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

14. 附则

14.1. 本协议的附件，以及云杉网络在 DeepFlow 网站相关页面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购页面（包括产品的专用条款、服务说明、操作文档等）均为本协议不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务说明、价格说明、其他订购页面，（2）专用条款和附件，（3）本协议通用条款的顺序予以适用。

14.2. 如本协议内容发生变动，云杉网络应通过提前 30 天在 DeepFlow 网站的适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用 DeepFlow 服务，则视为您接受 DeepFlow 所做的相关修改。

14.3. 云杉网络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云杉网络的关联公司。

14.4. 云杉网络于您过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。

14.5. 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其可执行性。

14.6. 本协议项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本协议的终止而失效。