

附件一：

浪潮云服务器服务条款

本服务条款是浪潮软件集团有限公司（以下简称乙方）与【】（以下简称甲方）就浪潮云服务器的相关事项所订立的有效合约。您通过在服务合同中勾选、盖章确认接受本服务条款，表示您与浪潮已达成协议并同意接受本服务条款的全部约定内容。

1 服务范围及内容

1.1 乙方提供的云服务器服务满足以下云服务器服务合同的条款约定。浪潮云服务器是依托浪潮云中心 IaaS 平台，整合了计算、存储与网络资源等 IT 基础设施能力，支持弹性扩容，提供基于云计算模式的按需使用和按需付费能力的资源服务。与云服务器相关的服务条款请见以下内容。

1.2 本服务合同中的“服务”指：乙方为甲方提供 <http://cloud.inspur.com/> 网站上所展示的云服务器相关技术及网络支持服务，并以甲方申请而乙方实际向甲方提供的服务订单为准。

2 双方的权利和义务

2.1 甲方的权利和义务

2.1.1 本合同执行期间，云服务器所有权归乙方所有，云服务器使用权归甲方所有。

2.1.2 甲方利用云服务器运行以【】为主的业务系统，涉及乙方提供的第三方软件许可使用的，甲方同意遵守相关的许可合同的约束；甲方自行解决云服务器上所需要的非乙方提供的软件版权（许可/使用权），并负责数据的完整性和保密性；甲方不应在云服务器上安装、使用盗版软件。因甲方所购买和使用的非乙方软件所产生的一切问题和纠纷，与乙方无关，均由甲方自行解决，如因此给乙方带来任何损失的，甲方应负责赔偿；乙方侵犯第三方权利的，乙方自行处理。

2.1.3 甲方自行承担云服务器上非乙方提供所有软件的运维、管理工作，升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请甲方把握风险、谨慎操作，并对引起的一切后果负责。

2.1.4 甲方对进入和管理云服务器上的口令、密码的完整性和保密性负责。因甲方维护不当或保密不当致使口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由甲方自行承担。

2.1.5 甲方应向乙方递交甲方执行本服务合同的联系人和所有管理甲方业务系统的人员名单和联系方式。

2.1.6 根据国家《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规规定，若甲方利用乙方提供的服务进行的经营需要获得国家有关部门的许可或批准的，应获得该有关的许可或批准。若甲方在云服务器上部署网站，提供非经营性互联网信息服务的，必须办理非经营性网站备案，保证所提交的所有备案信息真实有效，并及时在备案系统中更新信息；若网站提供经营性互联网信息服务的，还应自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证；若甲方提供 BBS 等电子公告服务的，应根据

相关政策法规要求备案或获得相应批准；若甲方经营互联网游戏网站的，应依法获得网络文化经营许可证；若甲方从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务的，应依照法律、行政法规以及国家有关规定，经有关主管部门审核同意后，申请经营许可或者履行备案手续。

2.1.7 数据备份系甲方的义务和责任。甲方应及时进行数据备份，乙方不保证完全备份甲方数据，不对甲方数据备份工作或结果承担任何责任。

2.1.8 甲方承诺，不进行如下行为：

- (1) 非乙方许可，将所购买的资源产品再次转让与他人；
- (2) 利用乙方提供的资源和服务上传、下载、存储、制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：违反国家规定的政治宣传和新闻信息；涉及国家秘密和安全的的信息；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其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容；
- (3) 任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼，黑客，网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、DOS 等）；
- (4) 散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：利用资源产品散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件；
- (5) 危害乙方网络安全和信息安全，违法、违规或违反本服务合同条款的其他行为。

2.1.9 甲方应按时向乙方缴纳本服务合同约定的费用。

2.2 乙方的权利和义务

2.2.1 乙方应按照服务合同约定为甲方提供服务。

2.2.2 乙方负责对乙方提供的硬件和软件的运维工作，如云服务器硬件、云服务器操作系统的日常维护和监控，以保证其正常运行。

2.2.3 乙方将消除甲方非人为操作所出现的故障，但因甲方原因和不可抗力以及非乙方控制范围之内的事项除外。

2.2.4 乙方为甲方提供 7×24 小时售后服务，并为甲方提供有效的联系方式。

2.2.5 乙方应严格遵守保密义务。

2.2.6 如服务出现任何问题，乙方应优先协调各方资源处理解决，不推卸、推诿。

2.2.7 如乙方发现甲方违反上述条款的约定，有权根据情况采取相应的处理措施，包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等。如果第三方机构或个人对甲方提出质疑或投诉，乙方将通知甲方，甲方有责任在规定时间内进行说明并出具证明材料，如甲方未能提供相反证据或逾期未能反馈的，乙方将采取包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等处理措施。因甲方未及时更新联系方式或联系方式不正确而致使未能联系到甲方的，亦视为甲方逾期未能反馈。

2.2.8 乙方在进行机房整顿、扩容时需要短时间中断服务，或者由于乙方数据中心发展要求需要变更数据中心服务器地点的，乙方在进行上述操作前 10 个工作日内提前通知甲方，但保证给甲方提供的网络及服务品质不低于原有机房的标准。

3 甲方数据的保存、销毁与迁移

3.1 根据法律有关规定或者行政、司法机构的要求，经甲方同意，乙方可以向第三方或者行政、司法机构提供数据审查；

3.2 除法定及甲乙双方另行约定外，自本服务合同期满或因任何原因导致本服务合同提前终止之日起的 7 日内，乙方应继续存储甲方的应用和内容数据，逾期将不再保留甲方数据，甲方需自行承担其数据被销毁后引发的一切后果。

3.3 在甲方要求删除其应用和内容数据时，乙方将使用软件技术对数据文件进行覆盖写，保证已删除数据不能通过软件方式恢复其原有数据；在设备弃置、转售前，乙方将采取低级格式化操作彻底删除甲方所有数据，并无法复原；硬盘报废时将消磁或物理销毁。

3.4 乙方承诺甲方启用或弃用云服务时将配合甲方完成对象文件、虚拟机镜像、数据库等类型数据的迁入和迁出。乙方将提供 vmdk 格式的数据服务，在甲方迁入迁出时提供技术转换手段到标准 OVF 格式。乙方在甲方迁入迁出时提供相应的工具和技术手段，与甲方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《用户操作手册》。

4 服务与终止

4.1 发生下列情形，服务期限提前终止：

4.1.1 双方协商一致提前终止的；

4.1.2 甲乙双方任何一方单方面提出终止服务合同，需提前三个月以书面形式通知对方，如因甲方使用后不满意或因乙方不再提供服务的，乙方将甲方未消耗余额返还；

4.1.3 甲方违反本服务合同条款的，包括但不限于未按照服务合同约定履行付款义务或严重违反法律规定等，乙方有权提前终止服务，并不退还甲方已支付的费用；

5 违约责任

5.1 乙方在进行云服务器配置、维护时需要短时间中断服务，或者由于 Internet 上通路的阻塞造成甲方云服务器访问速度下降，甲方均认同是正常情况，不属于乙方违约。

5.2 在履行本服务合同时，乙方对因第三方的过错或者延误而给甲方或造成的损失不负责任。

5.3 甲方未按照服务合同约定履行付款义务，甲方应以逾期付款金额为基数按每天千分之三支付违约金，经乙方书面通知催促后超过 30 日，甲方仍未补交欠费的，乙方有权暂停服务和留置甲方所使用的云服务器。另外乙方仍有权通过法律途径追回剩余欠款及违约金。

5.4 除不可抗力因素或者其他意外事件和甲方原因外，乙方保证服务可用性在 99.95% 以上，因不可抗力因素或者其他意外事件和甲方原因造成服务中断的，不属于乙方违约。如未达到服务可用性标准，乙方承诺对甲方进行违约赔偿：若服务周期未满一个月，则仅记录服务不可用时间，不做赔偿；若云服务器服务可用性小于 99.95% 且大于 99%，即不可用时间大于 $60 \times 24 \times 30 \times (1 - 99.95\%) = 21.6$ 分钟，但小于 $60 \times 24 \times 30 \times (1 - 99\%) = 432$ 分钟，甲方可获得的服务补偿时长为 24 小时；若云服务器服务可用性小于 99%，

即不可用时间大于 $60 \times 24 \times 30 \times (1 - 99\%) = 432$ 分钟，甲方可获得的服务补偿时长为 720 小时。甲方获得的服务补偿时间最高不超过一个月服务周期。

6 保密

6.1 未经对方书面许可，甲乙双方任何一方不得向第三方提供或者披露因本服务合同的签订和履行而得知的与对方技术、业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

6.2 保密责任不因本合同的无效、提前终止、解除或不具操作性而失效。

7 知识产权

7.1 甲方承认乙方向甲方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于乙方或第三方所有。除乙方或第三方明示同意外，乙方承认甲方存放在云服务器上的任何资料、软件、数据等的知识产权均与乙方无关，乙方无权复制、传播、转让、允许或提供他人使用这些资源，否则应承担相应的责任。

8 不可抗力

8.1 因不可抗力或者其他意外事件原因，造成服务的正常工作中断，乙方不承担责任。

8.2 不可抗力及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，包括但不限于自然灾害如洪水、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、网络阻塞、电信部门技术调整和政府管制等。

9 争议解决

9.1 本合同适用中华人民共和国法律。

9.2 因履行本服务合同或与本服务合同有关的一切争议，双方当事人应通过友好协商方式解决，若发生争议协商未成，双方约定由服务合同签署地有管辖权的人民法院提起诉讼。

9.3 在诉讼过程中，除各方有争议的部分外，本服务合同其它部分继续有效。

10 云服务器服务等级协议

10.1 数据存储的持久性

乙方承诺云服务器数据存储持久性为 99.9999999%。数据存储持久性是指甲方服务期内数据保持存储状态不丢失的概率，持久性为 99.9999999% 意为合同期内甲方每月其应用和内容数据的不丢失概率为 99.9999999%，以自然月为周期，不满一个月按一个月计算，每月甲方 1000000000 个存储的文件，服务期内每月数据不丢失的概率为 99.9999999%，即每月只有 1 个文件丢失的可能性。

10.2 数据可销毁性

详见本服务条款。

10.3 数据可迁移性

详见本服务条款。

10.4 数据私密性

乙方承诺为甲方提供单独的虚拟局域网（VLAN）划分作为对象文件、数据库等数据隔离手段，访问策略（ACL）控制方式和 SSL VPN 设备保证数据只被授权用户访问，以实现同一资源池的多用户相互之间不可互访，并且在甲方授权的情况下，乙方才能获得数据。

10.5 数据知情权

甲方的应用、信息和内容数据存在浪潮邢村第四代数据中心。有 2 个备份，在浪潮邢村第四代数据中心、浪潮济南科技园数据中心。甲方不能选择本身数据的数据中心位置，不能选择备份数据的具体位置。乙方数据中心遵守国家法律合法建设，遵守中华人民共和国法律。甲方所有数据不会提供给任意第三方，除政府监管部门监管审计需要。甲方所有数据不会存在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。

10.6 数据可审查性

政府用户在必要时、甲方怀疑存在安全威胁或发生安全事件时，由于合规或是安全取证调查等原因可以提供相关的信息。乙方承诺遵守国家相应的法律法规，配合政府监管部门的监管审查。提供的相关信息包括如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录给甲方。

10.7 服务功能

乙方云服务器服务依托浪潮云中心 IaaS 平台，通过虚拟化技术整合了传统意义上的 IT 应用三大核心要素：计算、存储、网络，面向甲方提供公用化的互联网基础设施服务，以实现快速灵活、弹性伸缩的服务器资源、存储资源及网络资源的交付。乙方承诺为甲方提供操作系统、云管理软件等服务。乙方更换服务的版本或功能会及时告知甲方，并通过网上通知、邮件等方式告知甲方应做的调整。

10.8 服务可用性

以自然月为统计周期，不满一个月按月计。乙方承诺甲方服务周期内服务可用性为 99.95%，即甲方每月服务可用时间应为 $60 \times 24 \times 30 \times 99.95\% = 43178.4$ 分钟，存在 $60 \times 24 \times 30 - 43178.4 = 21.6$ 分钟的不可用时间（不包含割接、维修等维护时间）。并且云服务器服务不可用的统计单元以单用户的单台云服务器为实例，云服务器服务不可用时间达到 5 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 5 分钟则不计入不可用时间，不可抗力因素和甲方原因除外。

10.9 服务资源调配能力

乙方承诺甲方，可以满足离线方式扩展和缩减计算、带宽资源，扩展存储资源。扩展和减少计算资源，重启后生效，最小 0.5GB、1CPU 核数，最大 64GB、8CPU 核数；扩展存储资源容量，重启后生效，最大可扩展到 2000GB，最小 1GB 容量；扩展和减少带宽资源容量，重启后生效，最大可扩展到 200Mbps，最小可扩展 1Mbps。

10.10 故障恢复能力

乙方通过故障监控、快速定位、告知等一系列故障管控体系，保证云平台和云服务器系统的故障恢复能力。甲方可以选择在线迁移、停机迁移、降级恢复的方式恢复故障的云服务器。

当云服务器所在运行环境出现部分故障或资源预警时，应告知甲方进行在线迁移工作，避免影响甲方云服务器运行；当云服务器所在运行环境出现故障，导致云服务器无法使用时，通过数据备份进行恢复和迁移，保证业务运行；当由于统计或计费逻辑造成云服务不可用时，可临时将统计计费下线优先保障客户的业务，系统架构设计上可以支持降级，保证业务运行。

10.11 网络接入性能

甲方可以购买 1Mbps 到 200Mbps 的带宽，为 IDC 出口带宽。云服务的网络连接到中国电信、中国联通、中国移动三家电信运营商。

10.12 服务计量方式

云服务器计费方式为包月/年计费，以服务订单为依据按月/年进行计费。对于新增的不满一个月的云服务器订购，以订购当日至月末的天数进行月费用分摊，不足一天按一天计算。云服务器退订，以退订当日至月初的天数进行月费用分摊，不足一天按一天计算。乙方支持预付、后付费模式，拥有计费系统，可为甲方保留 12 个月的计费日志。

10.13 服务变更、终止条款

详见本服务条款。

10.14 服务赔偿条款

详见本服务条款。

10.15 用户约束条款

详见本服务条款。

10.16 浪潮云服务免责条款

详见本服务条款。