## 中联润通云主机服务品质保证书SLA

**甲方：**

**乙方： 北京中联润通信息技术有限公司**

为规范乙方为甲方提供的云主机服务及相关的客户服务的质量，以保证甲方在数据管理、业务质量和权益保障等方面能获得良好的服务，甲乙双方经友好协商，特签订如下协议：

1. **服务变更和终止条款**
2. 乙方因技术进步或国家法律、政策变动等原因可对云业务服务的服务内容、业务功能、操作方法等做出调整，但调整时应按本协议约定提前15个工作日公告甲方并提供相应解决方案。
3. 如因系统维护或升级的需要而暂停云业务服务的，乙方将提前72小时以公告方式通知甲方等用户。
4. 乙方依据本协议约定暂停向甲方提供本协议项下云业务服务的，应当通知甲方并告知暂停期间，暂停期间届满乙方应当及时恢复对甲方的服务。其中，非乙方原因造成的服务暂停，暂停期间甲方仍需正常付费。
5. 乙方依据本协议约定终止向甲方提供本协议项下云业务服务或终止本协议的，乙方有权立即终止提供服务并不退还任何款项（包括甲方尚未消费完毕的服务费用余额，本协议另有约定除外）。
6. 如乙方不再提供相应的云服务，则需要提前1个月通知客户转移服务，并返回用户未扣除的余额。
7. 除法定或双方另行约定外，自本协议期满或因任何原因导致本协议提前终止之日起的7日内（注：云存储服务为30日内），乙方应继续存储甲方数据。逾期乙方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。
8. **网络连通性保证**
9. “网络连通性”是指乙方提供的公有云资源池内云主机与互联网的连通性。
10. 乙方保证提供给甲方的网络连通性为99.9%（百分之九十九点九）。以下原因导致的网络不连通的情况例外：
11. 乙方预先通知甲方后进行维护所引起的；
12. 任何甲方的电路或设备所引起的；
13. 甲方的应用程序或安装活动所引起的；
14. 甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的；
15. 因不可抗力以及其他原因引起的。
16. 违约补偿

乙方在一个服务周期（服务周期以月为单位，不满一个月，不计算为一个服务周期）内未能按照承诺满足SLA要求，承诺给甲方进行违约补偿，具体如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 每月运行时间百分比 | 补偿时长 |
| <99.95% | 24小时 |
| <99% | 720小时 |

注：“每月运行时间百分比”的计算公式为 100% 减去甲方无法通过互联网进行访问时长（以分钟为单位）除以每月总时长，百分比计算结果以四舍五入计算。这可通过以下公式反映：

每月运行时间百分比= 100% –无法通过互联网进行访问时长/每月总时长。

**三 云主机可用性保证**

1. “云主机可用性”是指乙方分配给甲方的云主机系统正常运行。
2. 乙方保证甲方云主机系统99.95%（百分之九十九点九）的可用性。乙方保证交付给甲方的云主机、操作系统、网络和公网IP地址可用。甲方收到乙方提供的操作系统用户名和密码后，及时修改妥善保管，进行验证后反馈乙方（2个工作日未反馈乙方，默认为甲方已验证能正常使用），此后甲方对操作系统以及系统上安装的应用程序负责。以下原因导致的甲方云主机不可用的情况例外：
3. 乙方预先通知甲方后进行云主机维护所引起的；
4. 任何甲方的电路或设备所引起的；
5. 甲方的应用程序或安装活动所引起的；
6. 甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的；
7. 甲方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；
8. 甲方自行升级操作系统所引起的；
9. 因不可抗力以及其他原因引起的。
10. 违约补偿

乙方在一个服务周期（服务周期以月为单位，不满一个月，不计算为一个服务周期）内未能按照承诺满足SLA要求，承诺给甲方进行违约补偿，具体如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 每月运行时间百分比 | 补偿时长 |
| <99.95% | 24小时 |
| <99% | 720小时 |

注：“每月运行时间百分比”的计算公式为100% 减去甲方云主机不可用时长（以分钟为单位）除以每月总时长，百分比计算结果以四舍五入计算。这可通过以下公式反映：

每月运行时间百分比= 100% - 云主机不可用时长/每月总时长。

**四 客户服务保证**

“故障受理”是指甲方在使用乙方云主机过程中出现影响业务使用的情况下，甲方通过乙方提供的客户服务热线进行申告或投诉并得到乙方的回复；

“非故障受理”是指甲方在使用乙方云主机过程中遇到不影响业务使用等情况下通过乙方提供的客服热线向乙方咨询、申告或投诉并得到乙方的回复；

“响应时间”是指自乙方收到甲方咨询、申告或投诉后回复的时间。

乙方关于客户服务的保证：客户服务热线服务时间为7×24，故障受理后响应时间为30分钟；非故障受理为7×24，受理后响应时间为1小时。

**五 技术支持保证**

1. 乙方运维工程师服务时间为7×24。
2. 甲方需要乙方工程师直接对其云主机进行操作时，需要向乙方工程师书面授权；甲方需在与乙方签订的协议中指定授权人（维护人），只有授权人有权利要求乙方工程师对其云主机进行操作；在甲方的授权人（维护人）变更时，甲方必须以书面形式通知乙方，书面授权必须有甲方授权人的签字；当甲方授权人无法以书面形式授权时，可以通过邮件向乙方工程师授权，授权人必须通告其身份证号码以便确认，操作完成后需补交书面操作授权书。
3. 在乙方工程师按照甲方授权人的要求，对甲方云主机完成相关的操作后，应及时通知甲方对云主机的登陆密码等进行修改。

**六 用户约束条款**

甲方使用本协议项下云业务服务的，必须遵守《中华人民共和国联通条例》、《中华人民共和国计算机信息网络国际联网暂行规定》和其他有关法律、法规或相关规定，不得存在任何违法违规行为，不得侵犯乙方以及任何第三方的合法权益。

6.1.1除遵从本协议其他条款及附件要求外，甲方使用本服务所发布、传输或存储的信息内容不得存在以下任一情形，且不得为他人发布、传输或存储该类信息内容提供任何便利（包括但不限于设置URL、链接等）：

（1）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。

（2）涉及封建迷信、淫秽色情、赌博、暴力、恐怖的信息内容和教唆犯罪的内容。

（3）违反国家民族政策和宗教政策的信息内容。

（4）博彩有奖、赌博游戏、"私服"、"外挂"等非法互联网出版活动。

（5）侮辱或者诽谤他人，侵害他人所有权或知识产权等合法权益。

（6）其它有损于社会秩序、社会治安、社会公共道德，违反法律法规强制性规定，或侵害他人合法权益的信息内容。

6.1.2甲方不得有任何危害或可能危害云业务服务相关平台及网络安全和信息安全的行为，包括但不限于：

（1）对云业务服务相关平台的功能或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改。

（2）利用网络及系统从事窃取或者破坏他人信息、损害他人合法权益的活动。

（3）故意制作、复制、传播计算机病毒或者以其他方式攻击他人服务。

（4）进行钓鱼、黑客、网络诈骗等非法行为，网站或空间中含有或涉嫌散播病毒、木马、恶意代码等，或通过虚拟主机对其他网站、主机进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP欺骗、DOS等。

（5）危害网络安全和信息安全的其他行为。

6.1.3 除乙方明示许可外，对于乙方提供的操作系统等软件，甲方不得采取修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让等方式，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现乙方提供的软件的源代码；

6.1.4 甲方不散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用乙方提供的服务散发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、色情等违法或有害信息的电子邮件；

6.1.5甲方不进行任何改变或试图改变乙方提供的系统配置或破坏系统安全的行为；

6.1.6 若甲方存在上述10.1.1～10.1.6条约定的任一情形的，乙方有权按相关规定暂停或终止提供云业务服务，保存有关记录，并向政府主管部门报告，由此引起的一切后果和责任由甲方负责。同时，乙方有权终止本协议，并不承担任何责任。

6.2本服务使用过程中，对于甲方自行提供并使用的软件，甲方应保证该等软件的合法性和不侵权。如任何第三方主张甲方所使用软件侵犯其所有权或者知识产权等合法权益，甲方应负责解决，并赔偿乙方就此而承担的一切费用和损失。

6.3甲方使用云业务服务所引起的一切后果由甲方承担。如因甲方使用云业务服务中所涉行为或内容不合法或侵权而导致乙方承担责任或对乙方造成损失的，甲方应负责解决，并赔偿乙方由此遭受的全部损失；同时乙方有权终止本协议。

6.4在本协议有效期内，甲方对由乙方分配的IP地址具有使用权，且不可以任何方式转由他人使用。甲方不得私自使用乙方未分配给甲方的IP地址。甲方不再使用本服务时，则相关IP地址使用权由乙方收回。

6.5对于甲方使用云业务服务过程中所涉自身信息和资料、数据（包括但不限于商业机密等）、最终用户及其他相关主体的信息和资料、数据等，甲方负责保密，并自行承担由此产生的一切后果和责任。

**七 不可抗力及免责**

1. 本协议中规定的不可抗力包括：
   1. 地震、台风、洪水、火灾等自然灾害；
   2. 战争、罢工、停电、政府行为；
2. 当由于上述不可抗力原因而使乙方无法履行保证时，乙方不承担责任；若由于不可抗力致使一方未能全部或部分履行本协议，经书面通知另一方，本合同内受到影响之条款可在不能履行之期间及受到影响之范围内不承担责任。一旦此类免除责任的原因得到纠正和补救，各方同意以最大努力恢复本合同项下的履行。

**八 其他**

1. 本协议自双方签字、盖章之日起生效，终止日期以《北京中联润通信息技术有限公司沃云云计算产品服务销售合同》的终止为准。
2. 本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

**甲方： 乙方：**

**授权代表签字： 授权代表签字：**

**盖章： 盖章：**

**签署日期： 签署日期：**