



甲方合同编号:

乙方合同编号:

项目编号: JLBSCC-2024005

二道区一网统管云资源租赁项目

甲方: 长春市二道区政务服务和数字化建设管理局

乙方: 华为云计算技术有限公司

二〇二五年一月



甲方：长春市二道区政务服务和数字化建设管理局

住所地：吉林省长春市二道区惠工路799号

法定代表人/负责人：杨军

统一信用社会信用代码：11220105MB1800907P

邮编：130000

联系人：董国泽

联系电话：19842875677

乙方：华为云计算技术有限公司

住所地：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心

法定代表人/负责人：赵明路

委托代理人：廖强

统一信用社会信用代码：91520900MA6J6CBN9Q

邮编：550003

电话：13726739788



目 录

第一章 合同标的及价款.....	4
第二章 价格确认方式及验收标准.....	5
第三章 结算和付款方式.....	5
第四章 税 款.....	6
第五章 甲方的权利和义务.....	7
第六章 乙方的权利和义务.....	7
第七章 知识产权和保密.....	8
第八章 违约责任.....	9
第九章 不可抗力.....	9
第十章 合同生效、终止.....	10
第十一章 法律适用和争议解决.....	11
第十二章 联系方式.....	11
第十三章 其他约定事项.....	11
附件四 信息安全责任书.....	17



第一章 定 义

除非文意另有所指，以下定义仅限于对本合同所使用名词的解释。

- 1.1 结算价款：指双方乙方提供的云服务产品种类、数量及合同规定的云服务产品单价所计算出的，并由双方确认的甲方应向乙方支付的价款总额。
- 1.2 服务交付：指乙方按照申请单的约定给甲方开通云服务产品功能和配置的活动。
- 1.3 工作日：指除中华人民共和国国务院规定的节假日、星期六及星期日之外的日历日。
- 1.4 合同组成：指本合同及其附件以及根据本合同签署的所有建设工单、通知书、确认书等。
- 1.5 云计算服务：指云计算数据中心为用户提供的云计算基础设施服务和应用等，主要分为通用云基础服务和专业服务。其中通用云基础服务包括但不限于云主机、云存储、云桌面、云数据仓库、大数据平台等服务产品；专业服务包括但不限于数据共享交换、数据治理、数据开放、基础库等城市大数据服务产品，还包括租户安全服务、安全运营运维服务、灾备服务等。除非特指，本合同所称的云计算服务包括IaaS、PaaS、SaaS和各种数字城市专业服务。云计算服务常简称为“云服务”。
- 1.6 云服务产品：指在本合同项下，乙方提供给甲方的本合同附件一所列的乙方云计算服务产品。除非明确注明，本合同所涉及的云计算服务产品以下统称“云服务产品”。

第二章 合同标的及价款

根据双方协商同意，本合同涉及具体内容如下：

- 2.1. 甲方承诺在合同有效期内依照本合同附件一所列的《云服务产品报价单》向乙方购买云服务产品。
- 2.2. 乙方承诺提供本合同约定的服务所需软件、硬件、安装、调测等，并满足合同约定的服务要求。
- 2.3. 在本合同有效期内，如涉及华为云官网或华为云云商店产品或服务购买，甲方在理解并同意本合同附件一所约定的“产品购买须知”的基础上授权乙方（“华为云计算”）以甲方[长春市二道区政务服务和数字化建设管理局]的名义在华为云官网创建华为公有云资源管理控制台账号、进行实名认证、下单购买云服务和资源管理，并接受云服务协议（涉及华为云官网产品或服务）和/或云商店协议（涉及华为云云商店产品或服务）的约束。云服务协议指《华为云用户协议》，包括以援引方式纳入《华为云用



户协议》的《可接受的使用政策》、《法律声明》、《隐私政策声明》、相关服务等协议（SLA），以及华为云服务网站规定的其他协议和政策，网站协议链接的网址：https://www.huaweicloud.com/declaration/sa_cua_computing.html；云商店协议指《云商店联营商品用户协议》和《云商店自服务商品用户协议》，华为云云商店联营商品由联营商品服务商提供交付、售后和服务支持，华为提供运营相关支持服务，网站协议链接网址：https://www.huaweicloud.com/declaration/jointops_agreement_computing.html。除非本合同另有约定，本合同条款未有约定的，以云服务协议和云商店协议为准；本合同条款与云服务协议或云商店协议条款有冲突的，以本协议为准。除非双方另有约定，被授权方不可执行甲方授权以外的操作。甲方确认，乙方因被甲方授权而以甲方名义从事任何事项法律后果由甲方承担，即乙方不承担上述行为造成任何法律责任。

2. 4. 服务周期：合同签订之日起1年。合同到期后，如双方无书面异议可提前30日共同续签本合同云服务产品，但需履行法定采购程序后，经双方约定云服务产品价格及相关事宜并签订合同后方能生效。
2. 5. 甲乙双方可根据实际情况对服务目录进行调整并签署补充协议。

第三章 价格确认方式及验收标准

3. 1. 乙方向甲方提供云服务产品，单价详见附件一《云服务产品报价单》。
3. 2. 乙方保留根据市场变化修改上述云服务产品报价单的权利。需求发生变化时乙方应提前日以书面或制定电子邮件方式据实通知甲方，甲方如有异议，可以书面告知乙方，经甲乙双方协商后刷新附件一《云服务产品报价单》，并按照新《云服务产品报价单》执行。在《云服务产品报价单》发生变化时，甲方在《云服务产品报价单》变更生效日之前购买的云服务产品按照变更生效日之前购买的《云服务产品报价单》结算，在《云服务产品报价单》生效日之后购买的云服务产品按照变更后的《云服务产品报价单》结算。

第四章 结算和付款方式

4. 1. 本合同服务期始于2025年1月17日，止于2026年1月16日，每年的云服务费分两次按人民币通过银行转账方式进行结算。第一次支付：2025年7月17日前，甲方按照实际订购的《云服务结算单》金额一次性银行电汇支付给乙方；第二次支付：2026年1月16日前，



甲方按照实际订购的《云服务结算单》金额一次性银行电汇支付给乙方。

- 4.2. 甲方使用资源按照月为单位进行计费，如资源使用不足整月的默认按照全月收取结算费用。
- 4.3. 本合同约定甲方全年订购的云服务产品采购总金额上限为人民币150万元（大写：壹佰伍拾万元整）。如甲方在合同年内实际消费未达年度采购总金额上限，则乙方需按照甲方实际订购的使用量进行计费。
- 4.4. 如甲方合同年内实际使用的云服务达到合同约定的采购总金额上限人民币150万元（大写：壹佰伍拾万元整）时，超出的部分不予开通。
- 4.5. 甲、乙双方之间发生的一切费用均以人民币结算及支付，由甲方以银行转账的形式将应付费用付至乙方的如下银行账号：

账户名称：	华为云计算技术有限公司
银行账号：	4000056019100216486
开户银行：	中国工商银行深圳华为支行

- 4.6. 乙方向甲方开具与实际收款金额等额的服务发票。若甲方对发票出现争议，应在实际收悉乙方送达发票之次日起15天以内以书面方式明确争议原因及金额并提交相应证据，否则默认接收；若甲方有书面反馈，则双方应在15天内协商解决，若乙方收悉甲方书面反馈意见后，认为其主张不合理或无法达成合意，可共同委托第三方权威机构进行司法确认或评估认定，或向司法机关依法主张其权益。
- 4.7. 合同双方因履行本合同所发生的银行费用及与支付有关的其它费用均由双方各自承担。

第五章 税 款

- 5.1. 甲乙双方按照相关税收法律承担各自应缴税款。该合同项下的乙方收费为包含增值税的价格，税率6%。
- 5.2. 在履行本合同过程中，如果相关增值税税率发生变更，服务费的价格做相应的变更。



第六章 甲方的权利和义务

- 6.1. 甲方同意：本合同项下乙方所投入的云计算平台的全部软硬件设备产权、替换权及运营权归乙方全权所有。
- 6.2. 云服务的新增、变更、终止、迁出等情况，甲方需以附件三《资源建设工单》通知乙方，若涉及云服务申请单中物理硬件新增需求或重大项目资源扩容需求甲方需提前通知乙方，乙方负责云服务的开通、变更、终止、迁出等操作。
- 6.3. 甲方负责提供云平台所需的机房环境及机柜，具体的标准参加附件六《机房标准》。
- 6.4. 甲方负责云平台运营所需的带宽、IP等运行维护费用，同时甲方负责积极与政府相关部门对接确保乙方在搭建完云平台15个工作日内，完成云平台与电子政务外网的对接。
- 6.5. 甲方承诺遵守附件四《信息安全责任书》，如果甲方违反了此责任书相关规定，乙方有权要求甲方在规定的时间内完成改正。对于不能按照规定改正的，乙方有权在书面通知甲方后暂停相关服务，直至甲方按照相关规定改正。甲方应要求云资源申请单位签订并遵守附件四《信息安全责任书》。
- 6.6. 甲、乙双方应基于附件五《云服务运维责任矩阵》之约定履行各自的责任和义务。
- 6.7. 如订购华为云云商店 (<https://market.huaweicloud.com>) 商品或解决方案，应受甲方在线接受的华为云云商店相关协议的约束。为避免疑义，如甲方订购华为云云商店联营商品（日志审计），由联营商品对应的商家向甲方提供交付、售后和技术支持服务并承担相关责任(如软件代码需求满足、产品质量问题解决、漏洞修复等)，乙方向甲方提供运营支持、交付协助相关服务，具体约定以《云商店联营商品用户协议》为准（协议链接的网址：https://www.huaweicloud.com/declaration/jointops_agreement_computing.html）
- 6.8. 甲方应根据合同约定按时足额支付各类费用。

第七章 乙方的权利和义务

- 7.1. 乙方应根据需求文件的相关内容要求，提供服务包括但不限于附件一《云服务产品报价单》所描述内容。
- 7.2. 乙方应参考《国家电子政务外网标准政务云安全要求》（GW0013-2017）及省、市相关规定要求建设云平台安全能力。乙方负责及时对平台系统版本升级到最新版本，保证



平台基础功能及时完善，以提高系统稳定性。乙方提供符合安全等保三级的安全基础设施服务。

- 7.3. 乙方投入的软硬件设备，乙方享有运营权、替换权及产权。
- 7.4. 乙方应根据附件七《云服务运维等级SLA》提供7天/周×24小时×365天技术支持服务和监控服务以保障云计算数据中心业务稳定运行。乙方需保障为甲方提供的云服务具备完整性、有效性、及时性、安全性和合理性，负责云服务的操作、维护和看护。
- 7.5. 乙方承诺遵守附件四《信息安全责任书》，若乙方违反，甲方可要求乙方整改，若不能整改到位，甲方可单方面终止合同。

第八章 知识产权和保密

- 8.1. 双方承诺尊重并保护对方的知识产权，在任何情况下不得对另一方的设备、软件等进行反向工程或拆解。
- 8.2. 乙方确认在本合同项下提供的系统软件和应用软件可能包含第三方软件，该第三方软件是乙方通过与第三方供应商签订协议而取得合法使用权或著作权的软件。乙方根据本合同授予甲方基于本合同目的实施的、非独占性、不得分许可、不得再分发的一般使用权。除本合同另有约定外，本合同项下所有软件的知识产权及所有权仍归乙方或其相关第三方供应商所有。其中所得甲方数据及资料，乙方或乙方协作的第三方供应商均不得未经甲方许可私自使用，该约定长期有效。
- 8.3. 除本合同约定外，未经对方书面同意，任何一方不得显示、使用或允许任何第三方显示或使用另一方的任何商号、服务商标、品牌和商标。双方明确理解：一方的商号、服务商标、品牌和商标均为该方的专有财产，本合同中的任何规定均不构成向另一方授予对上述的商号、服务商标、品牌和商标普遍使用的许可。
- 8.4. 甲乙双方对在签订和履行本合同过程中从对方获知的技术和商业秘密，无论在本合同期限内还是合同终止后，均应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律规定及颁布的保密规定中的相关条文，相互尊重对方的知识产权，对所知悉的对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。未经对方事先书面授权，任一方不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、披露、转让、许可使用、交换、赠与或与其他组织或个人共同使用或不正当使用。违反本条规定，给对方造成损失的，违约方应负相关的法律责任。



-
- 8.5. 除本合同约定外，未经对方书面同意，任何一方不得将另一方提供的任何资料、数据等，进行包括并不限于复制、传播、转让、许可或提供他人使用这些资源，否则应承担相应的责任。
- 8.6. 本条款（第八章“知识产权和保密”）在本合同终止或有效期之后仍对合同各方具有约束力。

第九章 违约责任

- 9.1. 甲乙双方共同遵守本合同约定，任何一方违反本合同造成对方损失的，守约方有权要求赔偿。任何一方违反本合同造成对方损失，且在合理期限内未能补救，导致合同目的不能实现的，守约方有权解除本合同。任何一方在本合同项下的所有赔偿责任，无论是因合同违约、侵权行为、第三方知识产权侵权、财产损害或其它情形导致的，包括任何违约赔偿累计不超过本合同项下每个合同年甲方最低消费金额的30%。该赔偿总金额限制是累计的，而不是针对单一的赔偿事件。双方在本合同下互不承担间接损失赔偿责任。
- 9.2. 乙方未按合同约定的时间和质量标准提供服务，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或甲方委托的第三方评估机构认定的质量标准后，甲方应支付相应的服务费用；乙方未按合同约定的时间和质量标准提供服务，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方据实赔偿合理损失。

第十章 不可抗力

- 10.1. 不可抗力是指本合同任何一方不能预见、不能避免且不可克服的事件，包括但不限于：
- (1) 疫情、自然灾害、灾难性气候、火灾等；
 - (2) 战争或准战争状态、敌对行动、恐怖活动、骚乱、罢工等；
 - (4) 电力或动力故障、网络中断、公用设施或其他电信故障；
 - (5) 政府行为或命令，如征用、行政许可的授予及撤回、戒严、禁运、禁令等；
 - (6) 其它责任方无法人为控制的因素或其它超出责任方合理控制范畴的事件。
- 10.2. 由于发生不可抗力而影响到乙方履行本合同的，双方同意履行期限在事故影响范围内延长。乙方履行期限的延长期间与甲方针对不可抗力期间所支付的费用相当；且任何一方均不对由于不可抗力产生的成本增加或损失承担责任。



-
- 10.3. 受事故影响方应尽快将所发生的不可抗力事故情况以电报或传真形式通知对方，当不可抗力事故停止或消除后，受事故影响的一方应在消除不可抗力因素后第一时间同时以EMS、电子邮箱或传真形式通知相对方，并确保实际送达。
- 10.4. 如不可抗力事故的影响连续120日以上时，双方有权书面通知对方终止本合同的履行。

第十一章 合同生效、终止

- 11.1. 本合同经由双方盖章（公章或合同专用章）后，自2025年1月17日生效，有效期为12个月（生效之前已开通资源适用本合同），本合同正本一式6（陆）份，双方各执3（叁）份，具备同等法律效力。
- 11.2. 合同服务期结束前的最后30日内，双方可以就今后云服务产品采购事宜进行磋商。如双方就今后云服务业务事宜达成一致，由双方另行签订合同。
- 11.3. 本合同中合同各方的合同义务，包括保密条款，在本合同终止届满之后5年内仍对合同各方具有约束力。
- 11.4. 本合同到期后，双方愿意继续合作，但未签订新合同的，根据当时市场价，双方另行协商。
- 11.5. 本合同依法提前终止、解除的，除约定责任（包括但不限于甲方对乙方已提供服务的付款责任）以外，双方均不应就预期利润损失或一方的业务或商誉等而发生的花费、投资、租赁或承诺而向对方补偿、报销或赔偿损失。
- 11.6. 因本协议提前终止、到期终止及不可抗力等情形导致协议终止的，甲方应负责其内容处置（包括但不限于迁移、备份和安全）等事项，乙方应予以配合。因以上情形产生的费用、成本和各类支出，若由于乙方原因导致的协议提前终止则由乙方承担，否则均由甲方承担。甲方依照上述条款处置其内容时需继续使用乙方服务资源，应根据当时市场价，双方另行协商付款，在此期间，乙方应继续履行本合同第7章中规定的义务。
- 11.7. 在本合同履行过程中，以维护和兼顾双方的利益和业务的最优化为原则、在本项目的基本范围内，符合法律要求的前提下，双方均有权在履行本合同的过程中适时地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分包括但不限于调整相应服务范围等，具体变更场景及机制以双方协商为准，但双方应就变更内容协商一致并签订补充协议，并根据签订的补充协议履行。因非乙方原因导致协议变更或提前终止并给乙方造成损失的，甲方应给予乙方相应合理补偿。



第十二章 法律适用和争议解决

- 12.1. 本合同的有效性、解释、履行和争议解决应适用中华人民共和国的法律和法规。
- 12.2. 本合同未尽事宜及纠纷或争议，双方本着友好协商原则解决。在履行本合同过程中发生与本合同有关的一切争议，双方应首先友好协商解决。如果经协商不能达成一致，则应将争议提交至甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三章 联系方式

- 13.1. 双方之间的任何重要通知或书面函件必须以中文写成，以传真、专人送达（包括特快专递）、电子邮箱或挂号信函之形式发送。

甲 方		乙 方	
长春市二道区政务服务和数字化建设管理局		华为云计算技术有限公司	
联系人	董国泽	联系人	杨帆
通讯地址	吉林省长春市二道区惠工路799号	通讯地址	贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心
邮 编	130000	邮 编	550003
电 话	19842875677	电 话	18088678887

第十四章 其他约定事项

- 14.1. 对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方盖章（公章或合同专用章）后成为合同不可分割的部分。
- 14.2. 本合同下的建设工单、确认书、通知书等是履行合同的书证，是乙方交付给甲方所订购云服务产品，以及办理结算付款的依据。。
- 14.3. 非法定情形或甲方公共利益原因，甲乙双方均不得以任何形式将本合同及附属协议和有关数据等关联事项对除合同相对方之外的第三人公布或公告。



甲方：长春市二道区政务服务和数字化建设管理局



(盖章)

授权代表签字或盖章：

刘海燕

日期：2025年 1 月 17 日

乙方：华为云计算技术有限公司



(盖章)

授权代表签字或盖章：

程

日期：2025年 1 月 17 日





附件一 云服务产品报价单

产品大类	产品小类	产品规格	含税成交价	量纲	计费模式
计算	云服务器 (1:2)	通用型 2C4G	3108.00	节点	年
计算	云服务器 (1:2)	通用型 4C8G	6342.00	节点	年
计算	云服务器 (1:2)	通用型 8C16G	11550.00	节点	年
计算	云服务器 (1:2)	通用型 16C32G	23049.60	节点	年
计算	云服务器 (1:2)	通用型 32C64G	45388.00	节点	年
计算	云服务器 (1:2)	通用型计算增强 64C128G	91419.00	节点	年
计算	云服务器 (1:4)	通用型 2C8G	5076.00	节点	年
计算	云服务器 (1:4)	通用型 4C16G	9180.00	节点	年
计算	云服务器 (1:4)	通用型 8C32G	20102.60	节点	年
计算	云服务器 (1:4)	通用型 16C64G	40093.90	节点	年
计算	云服务器 (1:4)	通用型 32C128G	64285.20	节点	年
计算	云服务器 (1:8)	通用型 4C32G	15209.60	节点	年
计算	GPU 云服务器	GPU 云主机: 8vCPU/32G/1*16GB T4/100GB 系统盘	61509.00	节点	年
计算	GPU 云服务器	GPU 云主机: 16vCPU/64G/2*16GB T4/100GB 系统盘	123020.10	节点	年
存储	云硬盘存储 EVS	标准云硬盘	3.90	GB	年
存储	云硬盘存储 EVS	高性能 SSD 云硬盘	8.40	GB	年
存储	对象存储 OBS	对象存储服务 OBS 标准型存储	828.00	TB	年
安全	主机安全	主机安全服务旗舰版	3380.00	VM	年
安全	堡垒机	云堡垒机 20 资产增强版(含资源)	23270.00	套	年





安全	日志审计服务	AH 日志审计服务-50 日志源	38528.80	套	年
安全	数据库安全	DBSS 数据库安全审计基础版(含资源)	39000.00	套	年
安全	虚拟 VPN 授权	HY 虚拟 VPN 授权-含 10 个并发用户授权	5100.00	套	年
安全	漏洞扫描	漏洞扫描服务企业版	97500.00	套	年
安全	虚拟化防火墙	虚拟化防火墙_旗舰版 2C4G-IPS-防病毒模块组合规格	44880.00	套	年
安全	安全云脑	安全云脑-日审规格	195.00	VM	年
安全	安全云脑	安全云脑-VM 套餐-专业版	1950.00	VM	年
安全	安全服务	密码服务通用实例	28437.50	个	年
带宽/IP/专线	互联网带宽	长春吉林联通静态互联网带宽	780.00	M	年
带宽/IP/专线	互联网 IP	长春吉林联通静态互联网 IP	195.00	个	年
专业服务	管理检测与响应	安全辅助运营-远程	1950.00	台	年
安全	Web 应用防火墙	WAF-Web 应用防火墙 100M(含资源)	38899.25	实例	年
计算	镜像服务	CentOS	0	镜像	年
计算	镜像服务	Ubuntu	0	镜像	年
计算	镜像服务	openEuler	0	镜像	年



附件二 云服务申请单

云服务申请单								
申请单位依照双方签订的合同/PO 提交此服务申请单，用于合同/PO 的履行。								
申请单位	长春市二道区政务服务和数字化建设管理局			申请单号				
				申请日期				
框架合同	合同号 *****			PO 号	*****			
申请事由	因二道区一网统管系统业务部署需要，提出下列服务申请							
服务申请内容 (单位：人民币元)	序号	云服务类型	商品名称	单价 (¥)	数量 (个)	小计 (¥)	商品 ID	
	1							
	2							
	3							
	4							
	5					0		
	6					0		
	7					0		
	8					0		
	7					0		
	9					0		
	合计						0	



服务申请期限	起始日期		截止日期	
申请单位	盖章			
	经办人		日期	
华为云计算技术有限公司	盖章			
	经办人		日期	
	备注			
	附件			
其他约定	1. 本申请单一式 2 份，申请单位、和华为云计算技术有限公司各执一份。经申请单位签字盖章，华为云计算技术有限公司盖章或签字后生效。			
	2. ▶ 服务开通日：服务申请内容的计时计费起点，服务开通日以乙方基地团队指定人员发出服务开通邮件的日期为准（针对华为云官网）。 ▶ 服务期：即申请单中服务申请内容从服务开通日起算，到云服务停用时间的周期，等于服务申请期限截止日期减去服务申请期限起始日期。 若申请单位申请在服务期到期前停用云服务，甲方需在停用期前一个月发起停用申请，对业务填充单服务期限进行变更，在甲、乙双方书面达成一致后生效； ▶ 针对非华为云官网或华为云商店提供的包周期产品或服务，申请单位需在服务期到期前一个月发起停用申请，否则相应服务将在服务期到期后，在合同有效期内基于原服务周期自动续租。			
	3. 通过本申请单提供的服务，由华为云计算技术有限公司全权负责服务提供和使用期内维护事宜。			
	4. Windows 操作系统镜像为非自营镜像，来自云市场，该服务由第三方提供。如使用该服务，您需要遵守第三方服务条款。请确保您已阅读并同意第三方服务条款《云市场服务协议》、《云市场商品协议》。云市场镜像发票由第三方服务商开具。 《云市场服务协议》链接二维码：  《云市场商品协议》链接二维码： 			
5. 未尽事宜，按合同执行。本申请单条款所述与合同不一致的，以合同为准。				



附件三 产品购买须知

产品购买须知			
产品 /Offering 类型	政务云服务产品	华为云官网产品	华为云云商店商品
适用范围/场景	基于报价单约定	基于报价单约定	基于报价单约定
协议缔约方	华为云计算技术有限公司 -长春市二道区政务服务和数字化建设管理局	华为云计算技术有限公司 -长春市二道区政务服务和数字化建设管理局	华为云计算技术有限公司 -长春市二道区政务服务和数字化建设管理局
协议签约形式	本合同（线下协议，纸面签约）	线上协议，注册华为云账户时需勾选	线上协议，注册华为云账户，在线提交订单时需勾选
协议名称	长春市二道区政务服务和数字化建设管理局云计算服务销售/项目合同	《华为云用户协议》 https://www.huaweicloud.com/declaration/sa_cua_computing.html# 《隐私政策声明》 https://www.huaweicloud.com/declaration/sa_prp.html#	《云商店通用商品用户协议》 https://www.huaweicloud.com/declaration/appagreement_computing.html ; 《云商店联营商品用户协议》 https://www.huaweicloud.com/declaration/jointops_agreement_computing.html ; 《云商店自服务商品用户协议》 https://www.huaweicloud.com/declaration/hwcproduct_agreement_computing.html ;
产品/服务订单 /PO 下发方式	长春市二道区政务服务和数字化建设管理局下发年度订单/PO	可在官网自助下单， 按需使用 ，按使用量付费	可在官网自助下单
产品/服务交付 责任主体	华为云计算技术有限公司	华为云计算技术有限公司	华为云云商店通用商品服务商、华为云云商店联营商品服务商、华为云计算技术有限公司
产品/服务交付 方式	基于协议约定线下交付	基于官网订单约定在线交付/开通云服务	基于协议约定线下交付
提货券	不涉及	基于华为发放的提货券购买	基于华为发放的提货券购买

附件四 信息安全责任书



甲方保证遵守以下各项规定：

第一条 遵守国家有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定。

第二条 不得利用云服务产品从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动，不得利用云服务产品制作、查阅、复制和传播违反宪法和法律、妨碍社会治安、破坏国家统一、破坏民族团结、色情、暴力等的信息，不得利用云服务产品制作、查阅、复制和传播任何含有下列内容之一的信息：

1. 煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的；
2. 煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的；
3. 危害国家安全，泄露国家机密的；
4. 煽动分裂国家、破坏国家统一的；
5. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
6. 捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖，教唆犯罪的；
8. 公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，侵害他人合法权益的；
9. 损害国家和/或者国家机关信誉和/或者利益的；
10. 其他违反宪法和法律、行政法规的。

第三条 不得利用云服务产品从事下列危害计算机信息网络安全的活动：

1. 未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的；
2. 未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的；
3. 故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的；
4. 其他危害计算机信息安全的。

第四条 提供网上论坛、留言板、聊天室等交互式栏目的各信息服务单位要确保经营资质



齐全，产权与经营权清晰；同时要对网站内的链接加以规范，杜绝非法链接的存在；要加强信息张贴的审核，落实版主负责制度，通过采用技术过滤与人工巡查相结合的方式，进一步加强对有害信息的封堵和过滤，并做好用户登录日志的180天留存。

第五条 严格监督BBS、聊天室、搜索引擎、每个版块的内容，做到逐条检查，尤其是时政军事类的BBS讨论区，社会时事和军事纵横，以及搜索引擎的相关类目。必须杜绝有反动倾向、黄色内容，涉及敏感话题以及会对论坛及公司造成不良影响的文章出现，严格杜绝含有不良信息和/或行为出现。如遇到此类信息和/或行为的，立即做好该信息内容和作者等原始资料的备份纪录，包括发帖的时间、作者的用户名和IP地址等，并立即从网上删除，同时启动相应预案。

第六条 提供的信息必须遵守国家有关知识产权的法律、行政法规、规章、政策等规定。

第七条 不得将云服务产品用作代理服务器(Proxy)，不得利用云服务产品进行再次转租行为。发现再转租行为的，将暂停云服务产品的使用，并回收相关网络资源。

第八条 安装软件及其他作品、数据在云服务产品时，应自行依法具有或取得所需之软件、作品、数据的著作权及或使用权许可。

第九条 应妥善保管其购买的云服务产品上的数据，并应对进入和管理云服务产品的口令、密码的完整性和保密性负责。自行承担如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。

第十条 甲方在云服务产品上收集、存储、传输、处理个人数据时，应做好妥善的保护并在法律法规许可的范围内使用。

甲乙双方保证遵守以下各项规定：

第十一条 严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》、国务院令第292号《互联网信息服务管理办法》的相关规定，采取技术措施和其他必要措施确保信息安全，在发生或者可能发生信息泄露、毁损、丢失等情况时，立即采取补救措施进行补救。

第十二条 甲乙双方在合作过程中，发现存在法律法规明令禁止的情形时，应当立即配合有关部门，停止传输、保存有关记录，并向有关机关或部门报告。

第十三条 甲方提供给乙方的数据、设备等资源，以及云计算平台上甲方业务系统运行过



程中收集、产生、存储的数据和文档等资源属甲方所有。乙方应保障甲方对这些资源的访问、利用、支配，未经甲方授权，不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁其数据；在服务合同终止时，应按要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。

第十四条 承载甲方数据和业务的云计算平台要参照甲方信息系统进行网络安全管理，乙方应遵守党政信息系统的网络安全政策规定、信息安全等级保护要求、技术标准，落实安全管理和防护措施，接受网络安全主管部门的网络安全监管。

第十五条 甲乙双方合作的云计算服务平台、数据中心等要设在境内。敏感信息未经批准不得在境外传输、处理、存储。

第十六条 乙方将采取合理且适当的安全措施，旨在帮助甲方保护甲方的内容免受意外或非法的损失、访问或披露。未经甲方的授权，乙方不会查看、使用、向第三方分发甲方的内容，除非：

1. 为遵守法律或政府机构发布的具有约束力的命令所需。
2. 为维护合法权益而提起的诉讼或仲裁所需。

第十七条 甲方应正确地配置和使用乙方提供的服务，并自行采取一定的安全性措施，对甲方的内容进行保护和备份，包括但不限于使用加密技术、防止甲方的内容被擅自访问，并对甲方的内容进行日常存档。

第十八条 对于由甲方的内容引起的安全漏洞，包括但不限于病毒、特洛伊木马、蠕虫或甲方的内容中包含的其它有害编程惯例，或对于甲方未按本协议约定使用乙方服务而引起的安全漏洞，甲方应承担 responsibility。



附件五 云服务运维责任矩阵

服务条目 R=负责 S=支持	工作事项	内容描述	长连线（华为资产）	
			甲方	乙方
机房运维管理	资源池机房维护	提供机房风火水电等定期巡检	R	\
	机房管理	提供机房风火水电等管理、机房出入等管理	R	\
网络运维	广域网出口运维	机房互联网出口设备及internet线路的可用性及质量保障	S	R
	运维线路打通	提供远程可接入本地的运维线路（internet/专线）	S	R
	物理网络硬件维护	提供物理网络的硬件维护（硬件故障、端口异常、链路异常等）	\	R
	物理网络配置维护	提供物理网络的配置维护	\	R
	云平台网络	提供云平台虚拟网络运维服务	\	R
业务运维	业务应用开发	基于云服务进行业务软件开发	R	\
	业务应用部署	在云平台上进行应用软件安装部署及业务上线	R	\
	业务应用运维	应用层业务运维及升级	R	\
	租户虚拟机内软件License申请、维护	租户虚拟机内软件License申请、维护，由客户自行申请	R	\
	公共镜像制作	华为云与客户协商提供相应的公共镜像	S	R
	私有镜像制作	通过华为提供的私有镜像指南，按照规范制作私有镜像使用	R	S
	镜像运维	华为提供初始镜像，客户部署应用后，由租户对操作系统进行监控和维护。	R	S
	业务虚拟机发放	负责平台租户侧业务虚拟机发放	S	R
客户资源管理	业务系统所使用的云服务资源管理	R	S	



业务安全运营	租户侧安全产品资产管理	安全系统的数量，硬件规格等资产信息的管理	R	\
	租户面的安全测评	按照监管要求对部署在云上的系统开展租户面的等保测评、网络安全审查，安全能力评估，安全审计、法律合规或其它行业标准规范的安全测评等，以及测评要求的培训，考核等相关的内容	R	\
	外部监管对接	对接外部监管包括但不限于对租户应用及系统的调查取证，监管检查，司法协助，安全监测，通报整改、渗透测试等	R	\
	IP 报备（华为 IP 地址）	按照监管要求向管局报备华为提供的公网 IP 地址	\	R
	IP 报备（客户 IP 地址）	按照监管要求向管局报备客户的公网 IP 地址	R	\
	ICP 备案	按照监管要求对租户互联网网站等进行 ICP 备案	R	\
	租户面漏洞扫描和修复	包括漏洞管理扫描，补丁修复，安全加固等	R	\
	提供漏洞修复方案	提供华为安全设备的漏洞修复方案/补丁	\	R
	租户面安全事件响应与处置	政务云的入侵，攻击，爆破，不良内容，网页篡改等事件的发现，快速响应和处置	R	\
	内容合规	负责客户内容合规性及安全性，实施符合业务需要的安全管理和技术措施，包括但不限于选购华为云提供的云安全服务	R	\
	隐私保护	合规、安全地处理客户业务中的个人信息，保障最终用户或个人信息主体的权利	R	\
	租户面安全重大保障	国家节假日，攻防演练，重大事件的政务云的安全 7*24 保障	R	\
云平台运维支持	集中监控及告警处理	按照监控平台进行资源池 7*24 小时监控，及时识别故障和隐患	S	R
	物理硬件监控及告警处理	负责硬件的状态监控和告警处理	S	R



	资源池变更升级、软硬件补丁、配置等变更	按照变更流程规范规划资源池变更升级、软硬件补丁、配置等，重大变更需要知会到客户，并与客户沟通变更影响及变更时间窗	S	R
	资源池容量预测	负责云平台容量需求预测。	S	R
	资源池容量监控	按照容量管理规范，进行云平台容量监控，并及时知会容量风险	S	R
	投诉处理及定位	按照业务响应流程进行问题响应及处理	S	R
	故障处理	对云平台及各类云服务的故障快速定位，制定并实施故障恢复方案。	S	R
	客户及第三方产品生命周期管理	由客户或第三方厂商提供的平台侧软硬件产品，应用的 OS、软件版本，补丁的升级和版本维护、软件 license 申请和维护、安全特征库病毒库的定期升级	R	\
	客户及三方产品运维	由客户或第三方厂商提供的平台侧软硬件产品的日常监控，故障分析处理，硬件维护，业务配置，策略调整，系统软硬件扩容和新建实施验收，新需求的方案设计，测试，集成，实施和验收	R	\
云平台安全运营	平台侧安全产品资产管理	管理华为提供的基地云平台侧的安全系统的数量，硬件规格等资产信息	\	R
	平台等保三级测评	云平台信息安全等级保护三级测评	\	R
	外部监管对接	对接外部监管对云平台系统的调查取证，监管检查，司法协助，安全监测，通报整改、渗透测试等	\	R
	信安系统运营	信安系统与通管局，工信部的对接，运营事件的监控、响应和处置，以及信安测评，信安数据的维护，响应监管需求等	S	R
	云平台漏洞扫描和修复	包括漏洞管理扫描，补丁修复，安全加固等	\	R
	云平台安全事件响应与处置	政务云的入侵，攻击，爆破，不良内容，网页篡改等事件的发现，快速响应和处置	S	R



	云平台安全重大保障	国家节假日，攻防演练，重大事件的基地云平台侧安全 7*24 保障	\	R
物理设备运维、管理	设备盘点	定期对设备进行资产盘点	S	R
	坏件更换	提供硬盘、硬盘背板、Raid 卡、网卡、内存等坏件更换服务	S	R
	硬件巡检	提供资源池硬件日常巡检，检查现场设备事件、告警和错误等信息	S	R
	硬件资产管理	负责资产实物的安全性，存在性日常管理	\	R

附件六 机房标准

1.1 机房要求项目			华为要求	
大项	序号	细项	IDC 机房选择标准	备注
机房位置	1	停车场距离	距离停车场（含内、外部停车场）不宜小于 10m	Should
	2	交通线距离	1、 距离铁路或高速公路的距离不宜小于 100 米	Should
			2、 距离地铁的距离不宜小于 80m	
			3、 在飞机航道范围内建设数据中心距离飞机场不宜小于 1600m	
	3	周边危险源	1、 距离甲、乙类厂房和仓库、垃圾填埋场不应小于 2000m	Must
			2、 距离火药炸药库不应小于 3000m	



			3、距离核电站的危险区域不应小于 40000m	
	4	自然灾害	1、数据中心不应设置在有可能发生洪水的区域 2、数据中心不应设置在地震断层附近或有滑坡危险区域	Must
	5	住宅区距离	距离住宅不宜小于 100m	Should
	6	周边配套	周边配套较好，交通出行较为便利	Should
场地及建筑	7	空间	一期至少 6 个机柜供华为使用，最终可扩容至 30 个机柜 【备注：请根据不同项目情况修订】（以业务需求为准，满足过渡期内业务的最终规划）	Must
	8	承重	场地承重应满足机电设备安装要求，满足机柜重量 900kg/柜，不足的需考虑加固。	Must
	9	层高	主机房高度建议不低于 3.6m	Should
	10	货梯	若机房位于非底层，需要设置货梯及货运通道。	Should
	11	房间	提供 10~15 平米左右备件库及 2~3 个办公工位（办公位按业务需求）	Should
	12	地板	1、采用防静电架空地板作为静压箱时，机柜功率密度 4KW 以下，地板下送风要求架空地板不低于 500mm，机柜功率密度 4KW 以上架空地板高度复核设计要求	Must



			2、对于采用机柜内下送风的，机柜功率应严格控制在设计功率以内。	
	13	建筑抗震	不应低于 GB 50223《建筑工程抗震设防分类标准》规定的丙类，不宜低于乙类；	Must
	14	建筑防水	建筑防水宜达到国家 I 级标准，确保机房及设施区不漏水	Must
	15	机房防水	与机房和配电房不相关的任何管道，如雨水管、排水管、供暖管等不允许穿越。当机房内设有用水设备或水管时(如空调水管、加湿管)，应采取防水措施，如设置挡水墙、导水槽、地漏及应急排水等措施，地面及挡水墙需进行防水处理，防止水漫溢和渗漏。	Must
供配电	16	市电	要求是双路市电+一路油机。市电中断时切换至柴油发电机要求是自投手复。市电引入具体分以下四种情况：	Must
			1、双路独立市电：从两个不同变电站引双路市电到数据中心 ——满足要求	
			2、双路非独立市电：从同一变电站不同母线引双路市电沿不同路由到数据中心； ——满足要求	
			3、假双路市电：从同一变电站不同母线或不同变电站引双路市电沿同一路由到数据中心； ——不满足要求	
			4、单路市电：从同一变电站同一母线引双路市电沿同一路	



			由到数据中心；---不满足要求	
17	双路市电切换		日常运行期间，同时使用双路市电电源且有高压或低压母联；当其中一路市电失电时：高压或低压母联必须自动投切至另一路，为负载供电；	Must
18	油机		柴油发电机配置数量上满足N+1 冗余	Must
19	油机柴油储备		储油量应满足柴油发电机运行期间供油不中断，当外部供油时间有保障时，燃料存储量仅需大于外部供油时间。（例如，若与附近油站签署的供油协议保证供油时间在8小时内，储油量可为8小时后备储油）	Must
20	变压器		变压器配置数量上满足N+X(X大于等于1)冗余，备用方式优选热备。（如果采用低压柴油发电机，发电机自投自启，切换时间满足连续供冷、供电要求，可以接受变压器冷备）	Must
21	UPS		机柜需要有独立的UPS供电，UPS采用2N架构，UPS负载率不超过90%，UPS应有维修旁路	Must
22	电池配置		电池备电时间满载时不低于15分钟	Must
23	列头配电柜		1、给单个机柜提供220V交流电（断路器容量应满足设计功率密度要求）	Must



			2、 双路电源配电到机柜，对不具备双电源供电配备的负载，需配 STS 静态开关	
			3、 能监控每个机柜的电流、功率、电度	
	24	防雷	机柜前端配电具有二级或三级防雷器，同时要求所有机柜接地	Must
	25	接地	机房内需要有等电位接地	Must
	26	机柜 RPDU 配电	1、 应有两个 RPDU，每个 RPDU 输入电源相互独立，来自不同 PDU 列头柜	Must
			（若两个 RPDU 输入电源来自同一 PDU 列头柜，则视情况而定：a、PDU 输入电源来自同一电源，不可接受；b、PDU 输入电源来自 A、B 两路电源，两路电源之间有物理隔离，可接受；c、PDU 输入电源来自 A、B 两路电源，两路电源之间无物理隔离，业务使用 12 个月以内且可接受停机检修影响时，可接受）	
			2、 机柜运行电流不超过单路容量的 50%，一路掉电时，另一路承担柜内所有设备供电	
通	27	空调类型	风冷或水冷精密空调，送风方式为地板下送风或水平送风	Must
	28	空调布局	若采用房间级空调，离空调近端或远端不应出现局部高温（送风距离不应超过 15m，同时离最近机柜不宜少于 2.5m）	Should



	29	空调数量	满足 N+X (X≥1) 冗余, 每 8 台以内冗余 1 台	Must
	30	空调配电	若为 N+1 系统每台精密空调前端需配有 ATS 箱; 若为 N+2 系统, 可采用两台精密空调配置一台 ATS; 若采用集中式 ATS, 应有外置维修旁路, 且有人 24 小时值守时, 可接受	Must
	31	机房温湿度	机柜进风温度 18~27℃, 进风相对湿度 20-80%	Must
	32	辅助机房温湿度	设备运行时: 15-32℃, 不得结露	Must
			设备关机时: 5-35℃, 不得结露	
33	连续制冷	机房应具备连续制冷功能, 如采用水冷空调系统需满足以下要求:	Must	
		1、冷水机组满足 N+1 配置;		
		2、设有不少于两个蓄冷罐, 蓄冷时间至少 10min (单机柜功率 4KW 以下的低密机房, 可以不设蓄冷罐, 但应考虑柴油发电机启机时间, 需要有应急演练方案, 确保单机柜功率 4KW 的机房能在 5 分钟以内恢复供冷)		
		3、冷冻水泵及末端空调均采用 UPS 供电;		
4、冷冻泵、冷却泵、冷却塔满足 N+1 配置;				



			5、冷却水、冷冻水管道可在线维护，管路冗余；	
	34	冷热通道	机房宜冷/热通道封闭（如涉及电费结算应有冷/热通道封闭）	Should
	35	市政水源	市政水源优选两路水源	Should
	36	蓄水池	水冷空调系统应具有设置蓄水池或储水设施，宜满足数据中心全部负载制冷 12 个小时用水，需要有供水协议，储水量应确保暖通系统运行供水不中断。（例如，若供水协议保证供水中断时间在 12 小时内，储水量可为 12 小时，若协议保证的供水中断时间更短，储水量可适当减少）	Must
安防和监控	37	周界防范	园区周界需有入侵报警系统；机房所在大厦主入口需要有 7*24 小时保安执勤，对人员物资进出管控。	Must
	39	门禁系统	机房出入口通过门禁控制；通向建筑外围的门宜采用推杆锁，需有声光报警装置，并接入消控中心。	Must
	40	视频监控（一）	机房和库房（华为用）的出入口，机房内通道和货架需 7*24 小时视频监控覆盖，视频监控录像保存不少于 90 天。	Must
	41	视频监控（二）	机柜四周应监控全覆盖	Should
	42	机柜物理隔离	当同一机房内有其他非华为机柜，华为机柜应采用物理隔离措施	Must



	43	DCIM 监控系统及接口	需有 DCIM 统一监控管理系统，将供电、制冷、环境监控统一纳管，DCIM 系统有北向接口，可将性能、告警、配置系统上送给华为统一监控管理平台。	Must
	44	供电监控	能监控到高压进线、变压器、UPS 系统、精密配电柜及其支路信息，告警正常，有历史告警信息查询正常	Must
	45	供冷监控	能监控制冷设备(如冷机)、精密空调设备告警及性能，有历史告警信息，查询正常	Must
	46	环境监控	能监控机房温湿度参数，告警正常，告警正常，有历史告警信息查询正常	Must
网络	45	光纤接入	供方允许第三方裸光纤或者专线接入（主要为 MSTP、SDH、MPLS 专线）华为网络设备	Must
	46	专线服务	供方能提供拉通和各委办局的专线服务	Must
	47	运营商接入	提供移动、电信、联通双线链路接入，且具有合法保障。	Must
	48	带宽/IP	根据业务量，提供移动、电信或联通带宽及 IP	Must
	49	机房接口	华为万兆核心交换机和局方口字型连接，华为侧光模块 10GE 单模 SFP+1310 nm，光纤 LC-LC，华为核心与局方设备三层对接；	Must
	50	互联网宽带资源	要有优质、用户占有率高、价廉的互联网宽带，优先考虑主导运营商机房；	Must



机柜	51	尺寸规格	机柜规格:深度不低于1200mm, 高度不低于2000mm, 宽度为600mm	Must
	52	柜内RPDU配置	提供两路RPDU, 32A的RPDU, 每路电源插排提供20个或以上IEC-C13接口、4个或以上IEC-C19接口;	Must
	53	布线	强电、弱电线槽分离, 有明晰的标识	Must
	54	附件	提供导轨/承重托盘。如不提供, 机柜滑轨固定柱前柱离前门距离为20cm, 后柱离机柜后门25cm	Must
运维服务	55	运营资质	拥有IDC经营牌照	Must
	56	运营规模	要求运营方IDC机柜规模在500个机柜以上(全国)	Must
	57	技术力量	运维团队是否有100柜规模以上、两年以上的无事故机房运维经验	Must
	58	人员配置	运维人员具有相关资质, 对设备较为熟悉, 安全意识较高, 人员数量需满足7*24值守倒班要求	Must
	59	设备维保	在租赁期间关键设备(柴油发电机、UPS、冷机、空调)需有维保	Must
	60	运维管理	人员值班纪录、日常巡检纪录、突发事件应急处理流程、年度保养计划、厂家维护保养纪录或报告、应急演练计划方案及记录、小型工程安全施工规范、变更管理制度, 能够根	Must



			据我方的要求免费提供相应的记录及材料	
	61	应急备件	需建立应急备件库，便于应急维修	Should
	62	库房	提供独立库房（不少于 30 平方米，应具有门禁、视频监控）放置备件，并有义务保障备件库内资产安全（提供备件空间和资产保障措施详细描述）	Must
	63	油机测试	柴油发电机至少每月进行一次空载测试，每半年一次带载测试（假负载或带载测试），需提供记录	Must
	64	服务响应	提供 7*24 小时服务，快速响应（对于可能导致业务不可用的故障、风险，应在 10min 以内响应，其余故障、风险的响应时间不超过 2 小时），月度提供服务报告	Must
其他	65	机房功能测试	应提供机房功能测试验证记录，如不能提供，华为验收时应能做验证测试	Must
	66	交付时间	30 天内满足进场要求	Must
	67	验收报告	大楼建筑要求通过整体竣工验收和消防验收，取得相关部门验收证书，并提供副本证明	Must
	68	图纸资料	提供机房暖通、电气、弱电、结构等专业图纸	Must



附件七 云服务运维等级SLA

云运维服务等级协议（SLA）

1、名词定义

1.1 不可抗力

“不可抗力”是指双方签订的合同中所称的不可抗力。

1.2 政务云

“政务云”是指一种将计算、存储、网络等硬件放置在客户本地数据中心，为用户提供IaaS/PaaS/SaaS资源租用服务的解决方案。

2、服务承诺及SLA

服务承诺及SLA:

服务项目	服务内容	服务SLA	
		提供时间	响应时间
技术支持服务	故障受理	7*24	10min
	技术咨询受理	7*24	10min
监控服务	网络出口流量监控	7*24	
	云平台虚拟化层监控	7*24	
	硬件设备监控	7*24	
巡检服务	机房环境巡检	1次/天	
	物理网络巡检	1次/周	
备件服务	备件储备服务	7*24	
	备件增补服务	增补周期：1周	



硬件支持类服务	坏件更换服务	7*24	10min
	设备重启服务	7*24	10min
	资产管理服务	5*8	
变更服务	变更通知	提前3个工作日（客户需求优先）	
	变更实施	以变更通知为准	
技术支持信息共享服务	技术资料下载	7*24	10min
深度健康检查	云平台软硬件健康检查	2次/年	
报告服务	事故报告服务	3个工作日内	
	运维报告服务	2次/年	
服务经理服务	提供对口服务经理	7*24	10min
	管理优化服务	2次/年	
	客户回访	1次/月	
重大事件保障服务	重大事件保障	单次，标准3自然日/次（春节、两会、五一、十一）	

3、保障可用性

甲方在构建集群资源池时，应在乙方指导下预留10%的资源冗余用于保障可用性，并且资源预留至少大于1台设备节点的可分配资源。如因资源冗余不足，导致在云主机故障时无法及时拉起冗余主机进行支撑，不计入甲方不可用时间。

4、免责条款

4.1 由以下原因所导致的服务不可用相关时间，不计入服务不可用时间：

4.1.1. 不可抗力的原因引起的：台风、洪水、火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、泥石流、山崩、各种原因发生的火灾；战争、动乱、停电、政府干预、罢工、禁运、市场行情



等;

4.1.2. 乙方提前通知甲方进行必要的维护而引起的;

4.1.3. 由于甲方或任何第三方引起的,包括但不限于以下所列:

1) 各种原因引起的INTERNET基础网络故障;

2) 甲方应用遭网络攻击或病毒感染所引发的结果;

3) 甲方接入端的网络性能和接入设备性能;

4) 甲方未遵循合同条款及相关国家法律法规行为所引发的结果;

5) 由于甲方的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对乙方生产设备造成大规模的硬件或数据损坏。

6) 甲方没有根据设备的操作手册运行乙方生产设备,所造成的损坏。

7) 因甲方或第三方所造成的系统损坏,包括未按乙方的要求擅自对系统重新搬迁、安装;未按乙方要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。

8) 未经乙方授权,甲方对硬件或软件进行修改。

9) 其他不能预见并且对其发生和后果不能防止并避免的不可抗力原因。

4.1.4乙方因为业务需要在进行网络调整和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产品访问速度下降,甲方均认同是正常情况,不属于乙方违约。鉴于计算机及互联网的特殊性,因黑客、病毒、电信部门技术调整和骨干线路中断等引起的事件,乙方协助甲方解决问题,如果现有技术不能解决的,乙方在48小时内通知甲方的,甲方亦认同不属于乙方违约。

4.1.5甲方应对运行于云服务产品中的甲方自行采购的第三方操作系统等软件、应用软件的正常运行负责,若由于甲方自行采购的软件异常出现任何影响到互联网的稳定情况,包括但不限于甲方系统发送大量垃圾邮件或成为攻击源等现象的,造成重大网络安全问题而影响到其他用户时,乙方将及时以电话、电子邮件或书面通知甲方纠正,在通知送达甲方之4小时后,乙方有权暂停甲方网络联接直至故障排除,此行为不视为乙方违约。

4.1.6甲方变更产品的规格和性能超出乙方定义的产品范围,并且未经乙方同意,因此导致的服务不可用或性能下降等问题,乙方免责。