**中移系统集成有限公司**

**云业务服务等级协议**

本服务等级协议（Service Level Agreement，简称 “SLA”）规定了中移系统集成有限公司向用户（以下亦称“您”）提供的中移系统集成有限公司云业务的服务可用性等级指标。

**特别提示：**

**您应仔细阅读本SLA各条款。如果您不同意本SLA的内容，或者无法准确理解中移系统集成有限公司对相关条款的解释，请不要进行后续操作。本SLA构成《中移系统集成有限公司云业务协议》的有效组成部分。**

**您一经使用中移系统集成有限公司云业务，即视为您已充分理解并同意本SLA的全部内容。**

**您了解，中移系统集成有限公司有权对本SLA条款作出修改。如本SLA的任何内容发生变动，中移系统集成有限公司将通过提前【30】天在中移系统集成有限公司云业务页面的适当版面公告向您提示修改内容。如您不同意中移系统集成有限公司对本SLA相关条款所做的修改，您有权停止使用中移系统集成有限公司云业务，在此情况下，中移系统集成有限公司应与您进行服务费用结算（如有），并且您应将业务数据迁出。如您继续使用中移系统集成有限公司云业务，则视为您接受中移系统集成有限公对本SLA相关条款所做的修改。届时您不应以未阅读本服务条款的内容或者未获得我方对您问询的解答等理由，主张本服务条款无效，或要求撤销本服务条款。**

**1、定义**

1.1 **“服务开通日”**：指中移系统集成有限公司对用户所订购服务的交付之日。

1.2**“服务月”**：指服务开通日后，每月1日到当月末日的每个自然月。首个服务月以服务开通日开始至当月末日。

1.3**“服务不可用”**：指服务系统中的访问日志证明，服务因中移系统集成有限公司原因连续超过5分钟时间无法访问并且无法使用。

1.4**“服务不可用时间”**：指用于计算不可用时间的总和，即每次符合服务不可用定义的时间总和，服务不可用的时间没有超过连续5分钟的，不计入服务不可用时间。任何发生服务不可用的时间段在申请补偿后不得计入下次申请的时间段。服务不可用时间以分钟为时间单位。

1.5**“服务可用性”**：指业务功能正常使用所占时间比例：

**云主机服务可用性 = 1**–用户所有云主机的累计故障时间/（用户所有云主机可用时间＋用户所有云主机累计故障时间）。单台云主机服务不可用时长超过5分钟记为故障（以分钟为单位），用户所有云主机累计故障时间为此用户所有订购云主机故障时间之和。

**对象存储服务可用性 = 1**–用户对象存储的累计故障时间/（用户对象存储可用时间＋用户对象存储累计故障时间）。当对象存储服务不可用时长超过5分钟记为故障（以分钟为单位），用户对象存储的累计故障时间为此用户所有对象存储故障时间之和。

**块存储服务可用性 = 1**–用户所有块存储的累计故障时间/（用户所有块存储可用时间＋用户所有块存储累计故障时间）。单个块存储服务不可用时长超过5分钟记为故障（以分钟为单位），用户所有块存储累计故障时间为此用户所有订购块存储故障时间之和。

**负载均衡服务可用性 = 1**–用户所有负载均衡的累计故障时间/（用户所有负载均衡可用时间＋用户所有负载均衡累计故障时间）。单个负载均衡服务不可用时长超过5分钟记为故障（以分钟为单位），用户所有负载均衡累计故障时间为此用户所有订购负载均衡故障时间之和。

**2、服务可用性**

**中移系统集成有限公司云业务的服务可用性为99.9%。如因中移系统集成有限公司原因造成云主机、对象存储、块存储、负载均衡产品的服务可用性低于上述承诺，中移系统集成有限公司将减免低于服务可用性部分所对应时间的两倍服务费用，减免额度不超过双方合同的总和。**

但上述费用减免方案不适用因以下原因导致的服务不可用情形，即以下情况不属于中移系统集成有限公司违约：

**（1）中移系统集成有限公司预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；**

**（2）任何中移系统集成有限公司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）用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的；**

**（6）用户未遵循中移系统集成有限公司业务合作协议或使用建议引起的；**

**（7）不可抗力引起的。**

**3、费用减免申请时限**

**用户可以在每月第五个工作日后对上个月没有达到可用性的实例提出费用减免申请。费用减免申请必须限于在中移系统集成有限公司云业务没有达到可用性的相关月份结束后两个月内提出。超出申请时限的费用减免申请将不被受理。**

**4、中移系统集成有限公司云主机SLA**

中移系统集成有限公司的中移系统集成有限公司云主机服务满足以下云计算服务协议。中移系统集成有限公司云主机服务是整合了计算、存储与网络资源的IT基础设施能力租用服务，能够弹性扩容，提供基于云计算模式的服务器租用服务。与云主机相关的服务协议请见以下内容：

 **数据持久性**：合同期内每月存储文件的持久性为99.99999%。意为每月用户10000000个存储文件，合同期内每月只有1个存储文件丢失的可能性。数据存储持久性统计按月为单位计算，不满一个月按一个月计算。

**数据可销毁性**：在用户要求删除数据时或在设备弃置、转售前，中移系统集成有限公司云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，并无法复原；数据销毁操作将在用户提出需求后一个工作日内完成。硬盘报废时将消磁或物理销毁。

**数据可迁移性：**中移系统集成有限公司提供OVF格式数据迁入和迁出中移系统集成有限公司云计算平台；中移系统集成有限公司承诺按用户需求完成OVF格式数据导入和导出服务，并与用户现有数据保持最大兼容性。

**数据私密性**：中移系统集成有限公司提供系统的认证鉴权和ACL访问控制机制保证数据只被授权用户访问；中移系统集成有限公司提供VLAN/VXLAN数据隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。同时系统支持密钥签名机制，保证用户访问消息在传输通道上的安全性。除用户的账户信息、云服务器内外网IP、云服务器MAC地址等信息外，中移系统集成有限公司无权无途径查看用户的其他数据。用户账户信息、云服务器内外网IP、云服务器MAC地址等信息的内部查看系统有严格权限控制和操作记录。

**数据知情权**：用户的数据存在中移系统集成有限公司数据中心。用户不能选择本身数据和备份数据的数据中心位置。如客户未购买数据备份业务，除客户在用云主机外不会保存任何副本。数据中心遵守中华人民共和国法律。除政府监管部门监管审计需要，用户所有数据不会提供给任意第三方。用户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。用户的行为日志会用于中移系统集成有限公司云业务的机器人自动数据分析，但不会对外呈现用户个人信息数据。

**业务可审查性**：由于合规或是安全取证调查等原因可以提供相关的信息，如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等。

**业务功能**：云主机即在一台物理计算机上通过虚拟化软件模拟出来的虚拟计算机，完全就像真正的计算机那样工作，具有完整的硬件系统功能。客户可以选择操作系统，安装应用程序，访问网络等。如有操作上的问题，用户可通过客户经理或热线电话进行咨询。每项会影响到用户使用的功能变更均会通过公告、邮件、客户经理等途径通知用户。

**业务可用性：**中移系统集成有限公司承诺用户99.9%的可用性，即用户每月服务可用时间应为30天\*24小时\*60分钟\*99.9%=43156.8分钟，即存在43200-43156.8=43.2分钟的不可用时间。并且在服务不可用的统计单元为单台云主机算，不可用时间规定为服务不可用5分钟以上算一次不可用，计入不可用时间，低于5分钟不可用不计入不可用时间。

**业务资源调配能力：**中移系统集成有限公司云承诺用户，可以1小时开通14台云主机；之后可每个小时最大扩展14台云主机。云服务器可调配的资源包括：CPU、内存、磁盘、带宽。云主机CPU最高可达24核，内存最高可达192GB，本地磁盘容量最高可达8TB，云磁盘单盘容量最高可达8TB，宽带最高可达1024Mbps。不同资源调配时的粒度有所差别，以中移系统集成有限公司云网站实际展示为准。

**故障恢复能力**：中移系统集成有限公司云采取故障监控、快速定位等一系列故障管控体系，保证云主机系统的故障恢复能力。服务器具备故障迁移能力，可在母机故障发生时，无需用户参与，自动将云服务器迁移至新的母机，保证客户服务的连续性。同时，中移系统集成有限公司云提供专业团队7x24小时帮助维护。

**网络接入性能**：用户可以按需购买1Mbps到1024Mbps带宽，为公网出口带宽。云服务的网络默认连接到中移系统集成有限公司CMNET。

**计量准确性：**服务采用后付费模式，按照按需或包月或包年计费，按照合同签订的当时有效的计费模式与标准为准。线上计费账单保留一年，线下合同永久保留。

**5、费用及支付**

5.1 甲方使用本服务的，应当按照实际使用的服务项目（产品类型）向乙方缴纳服务费用。

5.2 甲方应保证账户内的余额充足，并在订购乙方提供的服务、生成订单后，于24小时内完成支付。对于逾期未完成支付的订单，乙方有权自行取消。

5.3 甲方若需要乙方开具发票，则在选择相应服务的同时，应在网站相应界面上申请开具发票，并按格式和要求填写单位、抬头、款项及邮寄地址；乙方在不违反国家相关法规和不超出可开具发票范围的前提下，为甲方开具并邮寄相关发票。

5.4 甲方如对应支付费用有异议且经双方确认核对确有错误的，乙方应予以调整。

**6、 使用规则**

6.1 甲方承诺以其真实身份开通和使用本协议下云业务服务，且是具备相应民事权利能力和民事行为能力的自然人、法人或其他组织。甲方保证所提供的个人或单位身份资料信息与文件的真实、完整、准确、合法、有效，并承担相应的法律责任。乙方有权审查甲方所提供的身份信息与文件。

6.2 甲方使用本服务开展互联网信息服务等相关业务的，甲方保证于本协议签订时及本协议有效期内持续具备开展该等业务所需的全部资质及/或履行相关手续。

6.3 甲方使用本协议项下云业务服务从事非经营性互联网信息服务的，须严格遵循《非经营性互联网备案管理办法》等规定，甲方须对代备案网站用户信息进行动态维护和更新，并定期向乙方和乙方的行业主管部门报送网站管理所需信息。甲方承诺并确认：甲方及其最终用户所提交的所有备案信息真实、完整、合法、有效，当提供的备案信息发生变化时应及时到备案系统中提交更新信息，如因未及时更新而导致备案信息不准确，乙方有权依法采取暂停或终止提供云业务服务、断开网络接入等关闭处理措施。

6.4 如甲方违反在本协议中任一项保证的，包括但不限于在本协议签订时不具备开展业务所需的全部资质许可、履行相关手续，或在本协议有效期内丧失全部或部分资质许可的，乙方有权暂停提供云业务服务，并要求甲方在限期内改正；如甲方在限期内未改正的，乙方有权终止本协议，并不承担任何责任。甲方应当承担违约责任，并赔偿乙方的相应损失。

6.5 甲方承诺，不得通过转让、出租、无偿使用或其他任何方式许可甲方之外的任何第三人使用本协议项下云业务服务。否则，乙方有权终止本协议，并追究甲方相应责任。

6.6 甲方负责其服务门户的账号和密码的保密和使用安全，如因甲方原因导致账号或密码泄露或为他人获取的，甲方自行承担损失和责任。甲方发现其账号或密码被他人非法使用或有使用异常的情况的，应及时根据乙方公布的处理方式通知乙方，并有权通知乙方采取措施暂停该账号的登录和使用。乙方在收到甲方要求采取措施暂停其账号登录和使用的通知后，应当要求甲方提供并核实与其注册身份信息相一致的个人或单位有效身份信息。乙方核实甲方所提供的个人或单位有效身份信息与所注册的身份信息相一致的，应当及时采取措施暂停甲方账号的登录和使用。甲方没有提供其个人或单位有效身份证件或者甲方提供的个人或单位有效身份证件与所注册的身份信息不一致的，乙方有权拒绝甲方前述请求，由此造成的损失由甲方自行承担。

**7、 数据私密性、数据知情权、数据可审查性和数据存储持久性**

7.1 乙方承诺甲方的数据互相隔离，不可互访。

7.2 乙方不会删除甲方数据，也不会将甲方数据、个人信息等泄露给任何第三方，除非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。

7.3 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。甲方有权选择主数据的数据中心位置，有权选择备份数据跟主数据不在同一个数据中心，但是无法选择备份数据的数据中心具体位置。

7.4 乙方承诺甲方在必要的条件下，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关键组件运行日志、运维人员操作记录等。

7.5 乙方承诺甲方的数据存储持久性大于99.99999%，即每月完好数据/(每月完好数据+每月丢失数据)>=99.99999%。

**8、 甲方的权利和义务**

8.1 甲方使用本协议项下云业务服务的，必须遵守《中华人民共和国电信条例》、《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。

8.1.1 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。

8.1.2 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）危害电信网络安全和信息安全的其他行为。

8.1.3 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；

8.1.4 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；

8.1.5 甲方不得建立或利用设备、配置运行与本服务无关的程序或进程，而大量占用乙方云计算资源（如云服务器、网络带宽、存储空间等）所组成的平台中服务器内存、CPU或者网络带宽资源，给乙方云平台或者乙方的其他用户的网络、服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）、产品/应用等带来严重负荷，影响乙方与国际互联网或者乙方与特定网络、服务器及乙方内部的通畅联系，或者导致乙方云平台产品与服务或者乙方的其他用户网站所在的服务器宕机、死机或者用户基于云平台的产品/应用不可访问等；

8.1.6 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；

8.1.7 若甲方存在上述6.1.1～6.1.6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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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。

8.5 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。

**9、 乙方权利和义务**

9.1 乙方负责按照本协议约定的条件提供云业务服务及相关的支撑服务。

9.2 乙方有权对甲方对外公布信息内容进行检查，一旦发现含有本协议约定的任何违法或有违社会公序良俗的内容、超出经营许可或备案项目范围的内容，或指向这些内容链接的数据或信息的，乙方有权要求甲方进行修改、删除；如甲方不予改正，则乙方有权终止对甲方服务。

9.3 乙方有权根据相关法律法规要求及产品政策或服务功能随时拒绝甲方发布的网站、信息数据内容，如甲方不同意乙方拒绝其提交的网站、数据内容或不进行答复的，则乙方可终止甲方云业务服务。

9.4 乙方将消除甲方非人为操作所出现的云计算资源、云存储资源、互联网接入故障，但因甲方原因和/或不可抗力以及非乙方控制范围之内的事项除外。

**10、 服务的变更、中断或终止**

10.1 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公告甲方并提供相应解决方案。

10.2 如因系统维护或升级的需要而暂停云业务服务的，乙方将尽可能事先以公告方式通知甲方等用户。

10.3 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。

10.4 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）。

10.5 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。

**11、 违约责任**

11.1 双方应共同遵守本协议条款及相应附件规定，如一方违约给对方造成损失的，违约方应赔偿守约方的损失。

11.2 甲方逾期付费的，除向乙方补缴欠费外，每逾期1日应按照所欠金额的千分之三向乙方支付违约金。

11.3 鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于乙方违约：

11.3.1. 乙方在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务；

11.3.2. 由于Internet上的通路阻塞造成甲方网站访问速度下降。

11.4 如果因乙方自身及其控制范围内原因造成甲方不能按约定正常使用本服务的，包括云计算资源、云存储资源、互联网接入故障，乙方以小时为单位向甲方赔偿，即连续达1小时不能正常提供服务的，延长一小时的服务期（以此类推）。如果因乙方原因造成甲方连续72小时不能按约定正常使用服务的，甲方有权终止云业务服务，并要求乙方进行赔偿。

11.5 在任何情况下，乙方依据本协议向甲方承担的违约赔偿责任总额不得超过向甲方收取的违约所涉及服务已支付之[壹]月服务费用。

11.6 无论本协议其他条款是否有相反约定，乙方对因本协议项下违约行为而导致的甲方可得利益损失、商业信誉损失以及数据丢失或损坏等其他损失不承担责任。

**12 、保密**

12.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本协议的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本协议另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息的，不受此限。

12.2 保密责任不因本协议的无效、提前终止、解除或不具操作性而失效。

**13、 不可抗力及免责**

13.1 甲方了解乙方按照“现状”和“可得到”的状态向甲方提供本服务，并且乙方对本服务不作任何明示或暗示的保证，包括但不限于服务的适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途。同时，乙方不对本服务所涉及的技术及信息的有效性、准确性、正确性、可靠性、质量、稳定、完整和及时性做出任何承诺和保证。但乙方应尽职尽责、诚实信用完成本服务。

13.2 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、电力故障、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作，导致协议双方或一方无法继续履行协议时，受影响方不承担违约责任，但应尽快书面通知对方，并协商适当延长协议的期限。在影响消除后，受影响方应及时通知对方，本协议继续执行。

13.3 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任。

**14、 法律适用和争议解决**

14.1 本协议适用中华人民共和国法律。

14.2 所有因本协议引起的或与本协议有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可将该争议提交中国国际经济贸易仲裁委员会按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在北京进行仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

14.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本协议未涉仲裁或诉讼的其它部分。

**15、 协议生效及其他**

15.1 甲方在乙方服务网站申请注册时，勾选此用户服务协议则代表甲方已认真阅读、明确理解并完全同意此服务协议中的所有条款。

15.2 双方同意，附件为本协议不可分割的部分，本协议连同其附件将构成甲方和乙方之间有关本服务的全部约定，并取代任何双方之前就与本协议有关事项达成的约定。若附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。

15.3 如果本协议的任何条款在任何时候被确定为不合法、无效或不可强制执行时，本协议的其它条款的效力和履行应不受影响。

15.4 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。