

# 服务协议

本协议是北京华软云信息科技有限公司与您就使用华软云智能云成本与资源管理平台服务等相关事宜所签订的具有法律效力的合约。您可以通过打印件加盖公章并寄回，或在华软云官方网站（以下简称：华软云官网）相关版面点击确认，或以其他另行约定的方式加以确认，即表示您与华软云已达成约定，同意接受本协议所列全部条款内容。

在签订本协议之前，请您仔细阅读协议所列全部条款内容。

如果您对本协议的条款内容有任何疑问，请联系商务部门垂询，云华软云将为您解释各项条款内容。如果您不同意本协议的任一条款内容，或者无法准确理解华软云对相关条款的解释，请勿进行后续操作。

## 1. 服务内容

- 1.1. 本条款中“服务”指：华软云智能云成本与资源管理平台向您提供的服务及相关的技术支持服务。
- 1.2. 华软云智能云成本与资源管理平台提供的服务必须符合本协议的说明与约定。未尽事宜，由双方另行签订《服务说明协议》约定，其所列条款内容将成为本协议不可分割的部分。如《服务说明协议》所列条款内容与本协议所列条款内容有不一致之处，以《服务说明协议》为准。

## 2. 服务费用

- 2.1. 服务费用将在华软云官方采购合同中列明，您需在约定的支付期限内通过约定的支付手段支付相应服务费用。
- 2.2. 在您未按照约定支付全部服务费用之前，华软云将保留不向您提供技术支持或服务，以及终止技术支持或服务的权利。
- 2.3. 您完全理解华软云价格体系中所有的赠送服务项目或活动均为华软云平台在正常服务价格之外的一次性特别优惠，优惠内容不包括赠送服务项目的修改、更新及维护费用，同时赠送服务项目不可折价冲抵服务价格。

## 3. 权利义务

### 3.1. 您的权利、义务

- 3.1.1. 您同意遵守本协议以及华软云服务所列的相关管理规范及流程。您已知晓上述协议及规范等内容可能会不时变更。如本协议的任何条款内容发生变动，华软云将提前在华软云官网适当版面公告并提示您查看修改内容。如您不同意华软云对本协议相关条款内容所做修改，您有权停止使用华软云平台所提供的服务。此种情况下，华软云平台将与您进行服务费用结算（如有），并向您提供相关业务数据的下载备份服务。如您继续使用华软云平台服务，则视为您接受华软云平台对本协议相关条款内容所做的修改。
- 3.1.2. 您需按照华软云官网相关版面提示及本协议的约定支付相应服务费用。
- 3.1.3. 您承诺：如果您利用华软云平台提供的服务开展的经营活需要获得国家有关部门的许可或批准的，必须提前获得相关许可或批准，包括但不限于以下内容：如果您的平台使用华软云平台服务存储数据，必须保证您的平台已获得国家有关部门的许可或批准。

(1) 除华软云平台明示许可外，不得修改、翻译、改编、出租、传播或转让华软云平台提供的软件及授权信息，不得采用逆向工程、反编译或其他手段试图获取华软云平台提供的软件的源代码；

(2) 如华软云平台的服务涉及第三方软件之许可使用的，您同意遵守相关的许可协议的约束；

(3) 不散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用华软云平台提供的服务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；

(4) 不利用华软云平台提供的资源和服务上传（Upload）、下载（Download）、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置URL、Banner链接等）：

- a. 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；
- b. 涉及国家秘密和/或安全的信息；
- c. 封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；
- d. 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；
- e. 违反国家民族和宗教政策的信息；
- f. 妨碍互联网运行安全的信息；
- g. 侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容；
- h. 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。

(5) 不建立或利用有关设备，配置运行与所购服务无关的程序或进程，导致大量占用华软云平台系统中各种设备的CPU、内存、磁盘或者网络带宽资源，给华软云平台系统或者使用华软云平台服务的其他用户的网络、服务器（包括但不限于本地、外地和国际的网络、服务器等）、产品或应用等带来严重的负荷，影响华软云平台系统与互联网或者特定网络、服务器及华软云平台系统内部的通畅联系，或者导致华软云平台产品与服务或使用华软云平台服务的其他用户网站所在的服务器宕机、死机，或者用户基于华软云平台服务的产品或应用不可访问等；

(6) 不进行任何危害或试图危害网络安全的行为（包括但不限于钓鱼、非法入侵、网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌传播病毒、木马、恶意代码，以及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、DDoS等）；

(7) 不进行任何改变或试图改变华软云平台提供的系统配置或破坏系统安全的行为；

(8) 不从事其他违法、违规或违反华软云平台服务协议的行为。

(9) 如华软云平台发现您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或删除相应数据、信息等。

3.1.4. 您对自己行为（如自行安装的软件和进行的操作）所引起的结果承担全部责任。

3.1.5. 您对自己存放在华软云平台系统中的数据，以及登录和使用华软云平台各类产品与服务的口令或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一切损失和后果均由您自行承担。

3.1.6. 您应向华软云平台提交执行本协议的责任人，以及网站、网络各类产品与服务的联络人员名单。如以上人员发生变动，您须自行更新变动后的信息并及时通知华软云平台。因您提供的联络人信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而产生的一切后果，均由您自行承担。

3.1.7. 您须依照《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的全部法律责任。

3.1.8. 您了解华软云平台无法保证其所提供的服务毫无瑕疵，同时华软云平台承诺不断提升服务质量与服务水平。所以您同意：即使华软云平台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，其将不被视为华软云平台违约。您同意和华软云平台一同合作解决上述瑕疵问题。

3.1.9. 数据备份系您的义务和责任，华软云平台系统具有数据备份功能并不意味着数据备份是华软云平台的义务。华软云平台不保证完全备份用户数据，亦不对用户数据备份工作或结果承担任何责任。

## 3.2. 华软云平台的权利、义务

- 3.2.1. 华软云平台应按照协议约定提供服务。
- 3.2.2. 服务期限内，华软云平台为付费用户提供7×24售后故障报修服务，为付费用户提供有效联络方式，保证能够及时联系到故障报修联络人。故障报修联络人在确认故障现象后及时修复和反馈；
- 3.2.3. 华软云平台将消除您非人为操作所出现的平台故障，但因您原因和/或不可抗力以及非华软云平台控制范围内的故障除外。
- 3.2.4. 华软云平台应严格遵守保密义务。

## 4. 用户数据的保存、销毁与下载

- 4.1. 为服务您的目的，华软云平台可能通过使用您数据，向您提供服务，包括但不限于向您发出产品和服务信息。
- 4.2. 您的用户数据将在下述情况下部分或全部被披露：
  - 4.2.1. 经您同意，向第三方披露；
  - 4.2.2. 根据法律的有关规定，或者应行政或司法机构的合法要求，向第三方或者行政、司法机构披露；
  - 4.2.3. 如您的经营活动出现违反中国有关法律法规的情况，需要向第三方披露；
  - 4.2.4. 为提供您所要求的软件或服务，而必须和第三方共用您的数据；
- 4.3. 除法定及华软云平台和您另行约定外，自本协议执行期满或因任何原因导致本协议提前终止之日起的30个自然日内，华软云平台将继续存储您的数据，逾期将不再保留您数据，您需自行承担其数据被销毁后引发的一切后果。

## 5. 知识产权

- 5.1. 您应保证提交华软云平台的素材、对华软云平台服务的使用及使用华软云平台服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。如有第三方基于侵犯版权、侵犯第三人之权益或违反中国法律法规或其他适用的法律等原因而向华软云平台提起索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，则您应赔偿华软云平台因此承担的费用或损失，并使华软云平台完全免责。
- 5.2. 如果第三方机构或个人对您使用华软云平台服务及其相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，您有责任出具相关知识产权证明材料，并配合华软云平台相关投诉处理工作。
- 5.3. 您承认华软云平台向您提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于华软云平台或第三方所有。除华软云平台或第三方明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资源，否则必须承担相应的责任。

## 6. 保密条款

- 6.1. 保密资料指由一方向另一方披露的所有技术及非技术信息（包括但不限于产品资料，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）。
- 6.2. 本协议任何一方同意对获悉的对方之上述保密资料予以保密，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。除非国家机关依法强制要求或上述保密资料已经进入公有领域外，接受保密资料的一方不得对外披露。

6.3. 本协议双方明确认可各自用户信息和业务数据等是各自的重要资产及重点保密信息。本协议双方同意尽最大的努力保护上述保密信息等不被披露。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。

6.4. 本条款不因本协议的终止而失效。

## 7. 期限与终止

7.1. 服务有效期自华软云平台收到您支付华软云平台服务款项之日起计算，并以款项数额及现时有效的华软云平台服务价格体系为依据确认相应服务期限。

7.2. 自服务到期日起，本服务所占用的资源仍会继续按日计费。

7.2.1. 根据您的账户类型条款进行服务的终止。

7.2.2. 您必须在账号冻结后的30个自然日内及时解除账户冻结状态，否则华软云平台将视为您主动放弃华软云平台服务，本协议将终止，存储空间将被回收，存储空间内的数据会被删除清零，且不可恢复。如果在冻结起的30个自然日内，您成功解除账户冻结状态，则存储服务及数据可以继续正常使用。其中，将以您支付的款项（扣减欠费部分后）为依据确认新的服务期限。

7.3. 发生下列情形，服务期限提前终止：

7.3.1. 双方协商一致提前终止的；

7.3.2. 您严重违反本协议（包括但不限于1）您未按照协议约定履行付款义务，及/或2）您严重违反法律规定等），华软云平台有权提前终止服务，同时不退还您已经支付的费用；

7.3.3. 您理解并充分认可，虽然华软云平台已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（包括但不限于DDoS）等危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您账号遭遇该等行为而给华软云平台或者华软云平台的其他用户的网络或服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响华软云平台与国际互联网或者华软云平台与特定网络、服务器及华软云平台内部的通畅联系，华软云平台可决定暂停或终止服务。

7.3.4. 华软云平台可提前30天在华软云官网上通告、给您发网站内通知以及邮件通知的方式终止本协议。届时华软云平台将您已支付但未消费的款项退还您指定的银行账户或其它可收款账户。

## 8. 违约责任

8.1. 本协议任何一方违约均须依法承担违约责任。

8.2. 您理解，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于华软云平台违约：

8.2.1. 华软云平台在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务；

8.2.2. 由于互联网上的通路阻塞造成您网站访问速度下降；

8.3. 如果因华软云平台原因造成您不能正常使用华软云平台服务的，华软云平台以天为单位向您赔偿损失，即连续达1天不能正常提供服务的，延长一天的服务期（以此类推）。如果因华软云平台原因造成您连续三天不能正常使用服务的，或因华软云平台硬件故障而给您造成损失（非因华软云平台过错造成的故障除外），您可以终止接受服务并可以要求赔偿损失，但非华软云平台控制之内的原因引起的除外。

8.4. 在任何情况下，华软云平台均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用华软云平台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）。

8.5. 在任何情况下，华软云平台对本协议所承担的违约赔偿责任总额不超过向您收取的违约所涉服务之年服务费总额的25%。

## 9. 不可抗力

9.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本协议的履行不可能、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。

9.2. 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、非法入侵、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

## 10. 法律适用及争议解决

10.1. 本协议受中华人民共和国法律管辖。

10.2. 在执行本协议过程中如发生纠纷，双方应及时协商解决。协商不成时，任何一方可直接向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

## 11. 附则

11.1. 本协议附件、华软云官网相关版面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购版面等是本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等法律效力。如果有任何前述约定与本协议有不一致之处，以本协议附件、华软云平台在相关版面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购版面为准。此外，在上述文件中，本协议附件具有最高效力。

11.2. 如果任何条款在性质上或其他方面理应地在此协议终止时继续存在，那么应视为继续存在的条款，这些条款包括但不限于保证条款、保密、知识产权、法律和管辖地条款。