

# 服务政策 白皮书

文档版本: v1.0.1

发布日期: 2023-06-20

# 目录

1 服务政策 ..... 1

# 1 服务政策

## 服务协议

本协议是易捷行云EasyStack与您，就您使用易捷行云EasyStack服务的相关事项签订的合同。为使用易捷行云EasyStack服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。

除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要使用易捷行云EasyStack服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用易捷行云EasyStack服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与易捷行云EasyStack之间产生法律效力。

使用易捷行云EasyStack服务应当遵守本协议及其服务规则。服务规则以易捷行云EasyStack官网或其他相关页面展示的内容为准，您应事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用。

## 通则

1.1 易捷行云EasyStack服务指易捷行云EasyStack提供的计算、存储、网络、监控与运维、云安全、云资源管理、软件基础设施、成本分析、云原生等各种产品、服务（具体以易捷行云EasyStack实际提供的为准），您可以根据自己的需求选择使用一项或多项具体服务并遵守其服务规则。

1.2 涉及具体服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、云产品订阅等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”），以易捷行云EasyStack官网或其他相关页面展示的内容为准。

1.3 易捷行云EasyStack是中立的技术服务提供者，依约向您提供各类技术产品和服务；您的网站、应用、软件、平台等任何产品、服务及相关内容等，由您自行运营并承担全部责任。

1.4 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质或政府审批等，有权依法运营其产品及服务。双方进一步保证，在本协议有效期内持续保持具备国家相关规定要求的经营资质或审批手续。

## 服务

2.1 本公司维保服务的售后请求响应级别为：7\*24。在维保服务期内提供的远程软件技术支持服务包括以下内容：

- (1) 400热线受理

- (2) 远程问题处理——电话支持
- (3) 远程问题处理——远程接入
- (4) 远程技术支持
- (5) 故障紧急恢复

2.2 本公司在维保服务基础之上，还提供了运维增值服务可选项。主要服务内容包括以下几点：

- (1) 专属服务经理：专门的服务经理对接维保和运维需求，提升效率
- (2) 第三方软件支持：对接配置指导以及协助故障排除
- (3) 季度服务月报：季度提供的包括云资源运行状态和服务支持的总结，以及优化建议
- (4) 资源监控与优化：针对云上资源的告警情况、负载情况和健康情况进行检查。从监控的角度分析业务场景和历史故障，结合易捷行云EasyStack运维最佳实践，提供针对性的优化建议
- (5) 可用性检查：分析云上业务的资源分布情况，识别云服务高可用、云服务部署实践、云服务使用限制3个方面的风险，提供针对性的优化建议
- (6) 安全加固：辅助进行操作系统基线安全及等保安全测评加固
- (7) 云上保驾护航：10人天/年的远程技术保障，重大节假日及重要时段保障护航服务，每次保障服务以整数天申请
- (8) 远程平滑升级：可平滑升级的软件版本升级实施服务
- (9) 远程变更服务：远程协助客户扩容或缩减环境的节点数量

## 您的权利义务

3.1 您有权对本公司的服务内容和服务质量进行监督。

3.2 您发现本公司服务人员不遵守您工作场所规章制度并拒绝改正，或本公司服务人员技能不能满足服务的需要时，经过与本公司核实后，有权要求本公司替换合格的服务人员。

3.3 在本公司依据合同的约定提供服务时，您应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等。

3.4 服务系统内的软硬件系统运行环境应当符合相关软硬件说明书及其他技术文件要求的机房环境，该环境要求包括但不限于供电、温度、湿度等多方面的要求，对于因您机房环境不符而造成的故障或损坏，不在本公司服务范围之内。

3.5 您应保证系统中的软硬件在服务期开始时健康状态是良好的，如存在故障，不在本公司服务范围之内。

3.6 经您和本公司双方检测确认，如所服务标的物不能正常运行或发生损坏是由于您工作人员未按照操作说明书要求引起，本公司可以进行维护，但因此产生的费用以及造成的损失由您另行承担。

3.7 对于第三方设备系统厂商不公开的工具、代码（激活码）、程序，如在本协议约定的服务中需要使用，请您负责协调提供。

3.8 如在本协议约定的系统服务中，需使用产品用户手册、部署指南、升级指南、运维指南、API参考等厂商文件，本公司可配合提供电子文档。如需纸质文档，请您负责提供。

## 本公司的权利义务

4.1 本公司应当按照本协议及附件的约定向您提供合格的服务。

4.2 本公司保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与您正常沟通。

4.3 本公司对服务过程中的技术文档应妥善保管，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

4.4 本公司在服务中接受您的监督，与您通力合作，接纳您的合理建议，提高服务质量。

4.5 本公司在服务过程中发现非本协议服务范围内的软硬件问题导致系统故障，应及时向您汇报，在获得您的许可和费用确认后另行处理。

4.6 本公司在服务期届满前应当提醒您及时续约，以使您获得连续的运维服务。

## 保密条款

5.1 任何一方不得向第三方披露另一方向其提供的任何技术信息、商业信息或其他保密信息，并保证其雇员对于履行本协议过程中获得的或接触的技术秘密、商业秘密、专有信息承担保密义务。除非法律规定、政府主管部门或司法机关要求，未经对方书面同意，任何一方不得将上述商业秘密、技术秘密或专有信息披露、提供或转让给任何第三方。未经另一方事先书面同意，任何一方不得利用、透露、公开或转让上述技术秘密、商业秘密、专有信息。

5.2 本协议无论因何种原因变更、解除或终止均不影响保密条款的效力。在本协议解除或终止之后，各方仍需遵守本协议之保密条款，履行其所承诺的保密义务，直到另一方同意其解除此项保密义务，或事实上不会因违反本协议的保密条款而给另一方造成任何形式的损害时为止。

## 责任限制

在任何情况下，本公司无须对下列任何一种情形负责：

6.1 非因本公司任何原因，第三方对您或最终用户提出的索赔要求。

6.2 非因本公司产品瑕疵，产品使用者数据的丧失或损害。

6.3 非因本公司产品瑕疵导致的任何直接或间接经济损失的赔偿。

## 知识产权

7.1 本公司保证在项目服务过程中，不存在侵犯第三方专利权、商标权、著作权等知识产权的行为。在涉及到对第三方知识产权使用时，本公司保证已通过转让获得该所有权或者获得了所有权人或其他权利人的合法授权。

7.2 在服务过程中接受技术资料的一方承认并尊重提供方对该资料的知识产权或第三方的知识产权，不得非法披露、侵占、损害提供方或第三方的知识产权。

7.3 在服务过程中产生的新知识产权，归本公司所有。您享有非独占且不可转让的内部使用权。

## 不可抗力

8.1 “不可抗力”是指由自然原因引起的自然现象，如：火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩等；及由社会原因引起的社会现象，如：战争、动乱、政府干预、罢工、禁运、市场行情等超出本协议双方控制范围的事件，该事件应不可预见，或虽然可以预见，但通过合理努力无法阻止或避免其发生，且这类事件发生于本协议签署之后，并且阻止任何一方全部或部分履行本协议。

8.2 由于不可抗力事件，致使任何一方不能履行其在本协议下的义务，该方不赔偿由此给另一方造成的损失；但该方应及时通知另一方其不能履行或延迟履行合同义务的原因，并应尽快向另一方提供有关发生不可抗力事件的政府证明文件或公证证明文件。根据不可抗力事件对本协议的影响程度，双方应友好协商是否终止/解除本协议，或部分免除本协议的义务。

## 违约责任

9.1 您和本公司任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

9.2 除您原因或不可抗力影响外，本公司未能按照合同约定的条件提供服务或迟延提供服务，经您催告后10天内本公司仍未改正的，自第11日起，每迟延一天本公司须向您支付迟延服务部分价款的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之十。

9.3 如本公司的操作造成您系统信息数据出现问题，则本公司应承担您的直接经济损失。除此之外出现您数据问题，本公司不承担责任。

9.4 除本公司原因或不可抗力影响外，您未能按照合同约定支付合同金额的，经本公司催告后10天内仍未能及时补正的，自第11日起，每迟延一天，您须向本公司支付迟延付款部分金额的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之十，一旦达到合同金额的百分之十，本公司有权按照超过的迟延付款期限和金额，每天按照万分之五的利息在违约金外加收延期付款利息。

9.5 您和本公司均同意，对于本协议项下的双方的责任承担，均以不超过本协议总金额为限。

## 法律适用及争议解决

10.1 本协议的签订地为北京市海淀区。

10.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

10.3 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

## 其他

11.1 除非另有说明，本协议正文及其附件中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。

11.2 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。

11.3 服务规则为本协议的重要组成部分，与本协议正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。

**咨询热线：400-100-3070**

北京易捷思达科技发展有限公司：

北京市海淀区西北旺东路10号院东区1号楼1层107-2号

南京易捷思达软件科技有限公司：

江苏省南京市雨花台区软件大道168号润和创智中心4栋109-110

邮箱：

[contact@easystack.cn](mailto:contact@easystack.cn) (业务咨询)

[partners@easystack.cn](mailto:partners@easystack.cn)(合作伙伴咨询)

[marketing@easystack.cn](mailto:marketing@easystack.cn) (市场合作)