合同编号：SNXAS2605658CGN00

中国电信互联网服务及问答助手平台服务合同

合同签订地：西安

甲方：秦始皇帝陵博物院(秦始皇兵马俑博物馆)
地址：西安市临潼区秦陵镇
法定代表人/负责人：李岗

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司
地址：西安市西新街28号
法定代表人/负责人：何伟

根据《中华人民共和国民法典》及其他法律法规的有关规定，本着平等自愿、诚实守信的原则，甲乙双方经过协商一致，甲方使用乙方天翼云算力服务并接入互联网等事宜，达成以下条款，供双方信守。

第一条 服务内容

1.1 乙方基于中国电信的云计算资源、云存储资源、智能云网络、互联网接入等资源，按照本合同约定及中国电信云服务网站(网址：[www.ctyun.cn]，以下又称“服务门户”）不时发布的服务规则（以下统称“乙方服务规则”）向甲方提供云业务服务（以下简称“本服务”）。

甲方使用乙方[2条50M、1条800M]互联网专线，“通用问答助手平台服务软件”（即应用软件）用于办公。

具体以盖有甲方公章或授权部门章（部门章名为：[/]，部门章印鉴样本见附件）的业务需求单为准（附件一）。

业务实际开通地址：[西安市临潼区秦陵镇秦始皇帝陵博物院]
业务经营范围：[/]
公网 IP 地址数量（个）：每条[4]
接入方式：[光纤直连]

“互联网专线”：指采用光纤直连/传输电路/PON/LAN 等方式接入，由中国电信提供一定数量的固定公网 IP 地址、通过静态路由协议与中国电信城域网互联的、上下行速率对称的互联网接入服务。

1.2 本服务中天翼云的具体内容，以经甲乙双方共同签署的产品需求单（产品需求单模板见附件[四]）为准。甲乙双方在本合同期内拟增加或变更服务内容或配置，由甲乙双方另行签署产品需求单予以确认。

1.3乙方负责搭建服务门户，并向甲方提供在服务门户中具有唯一识别性的账户，供甲方通过该账户登陆服务门户、使用本服务。

第二条 服务费用、支付及有效期

2.1甲方使用本服务，应当按照实际使用的服务项目向乙方支付服务费用。甲方在

本合同期内按照本合同约定使用本服务并支付费用。

乙方按以下第1种方式为甲方开票：

（1）乙方为甲方开具相应金额符合国家规定的增值税[普通]发票；

（2）乙方为甲方按月开具相应金额符合国家规定的增值税[专用]发票。

2.2支付方式

双方约定本合同采用以下第3种方式，向乙方缴纳服务费

（1） 每月的 /日之前，由甲方向乙方或向乙方下属机构支付当月的服务费。

（2） 合同签约开通之日/日内，由甲方向乙方或乙方下属机构支付服务费。

（3） 自业务开通之日起，甲方应于每年[9]月前，向乙方或乙方下属机构预交12个月的费用。

2.3付费方式：

根据双方约定，甲方采用[转账]的方式付费。

甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

开户行：[中国银行西安临潼区支行]

银行地址：[西安市临潼区人民南路1号]

户名：[秦始皇帝陵博物院]

账号：[3700029229200132325]

统一社会信用代码：[12610000435202082R]

地址：[西安市临潼区秦陵镇]

电话：[/]

乙方信息如下：

开户银行：[工商银行北大街支行]

银行地址：[西安市北大街364号]

户名：[中国电信股份有限公司西安分公司]

账号：[3700020509005401091]

纳税人识别号：[91610102757914989P]

地址：[西安市西新街28号]

电话：[029-89123731]

2.4甲方如对费用有异议而经双方确认核对后确有错误的，在下一个付费期调整。

2.5本合同履行期间，若国家颁布新的资费标准，按新的资费标准执行，优惠另议。

2.6本合同有效期为（1）年(最低为1年)，合同到期后如用户未发起退订单，合同期限自动顺延。

第三条 资质保证及服务账户

3.1 甲方承诺以其真实身份开通和使用本服务，自本合同签订时至履行的全过程中，甲方应当持续具有合法有效的主体资格和业务资质，并按照本合同约定向乙方提供真实、合法、有效、完整的各类主体资格、业务资质文件。不具备前述条件的，乙方有权直接解除本合同，并追究甲方相应责任。

3.2 甲方使用本服务开展互联网信息服务等相关业务的，甲方保证于本合同签订时及本合同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。甲方应根据乙方要求签订《互联网云主机用户入网责任书》（附件一）、《网络信息安全承诺书》（附件二），并严格遵守在该等文件中的承诺。

3.3如甲方违反在本合同及附件中任一项保证的，包括但不限于在本合同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，或在本合同有效期内丧失全部或部分资质许可的，乙方有权暂停提供本服务，并要求甲方在限期内改正；如甲方在限期内未改正的，乙方有权解除本合同，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。

3.4乙方负责搭建服务门户，并向甲方提供在服务门户中具有唯一识别性的账户，供甲方通过该账户登陆服务门户、使用云业务服务。甲方账号和密码是甲方办理、使用业务的重要凭证，除非另有约定或说明，凡该账户所发出的指令及相关行为均视为甲方的行为，甲方应承担由此造成的一切后果和责任。

3.5甲方负责其在乙方服务门户中的账号和密码的保密和使用安全，乙方向甲方提供本服务相关账户的初始密码，甲方应第一时间修改密码。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，将要求甲方提供甲方的有效身份证件，经核实甲方所提供身份证件信息与其注册的身份信息相一致的，乙方应当及时采取措施暂停甲方账号的登录和使用。甲方没有提供其有效身份证件或者所提供身份证件所载信息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。

第四条 甲方的权利和义务

4.1甲方使用本服务的，必须遵守《中华人民共和国网络安全法》《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。

4.1.1除遵从本合同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。

（2）危害国家安全，泄露国家秘密的信息。

（3）宣扬封建迷信，散布淫秽色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的信息内容。

（4）违反国家民族政策和宗教政策的信息内容。

（5）博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法活动。

（6）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益。

（7）妨碍互联网运行安全的信息。

（8）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。

4.1.2甲方不得有任何危害或可能危害乙方云业务服务相关平台、乙方服务门户、以及中国电信网络安全和信息安全的行为，包括但不限于：

（1）对乙方服务门户、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、黑客攻击、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、主机进行涉嫌攻击的行为，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。

4.1.3甲方不得利用乙方提供的服务发布不受欢迎的或者未经请求的电子邮件广告或包含反动、色情等违法或有害信息的电子邮件等电子信息。

4.1.4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，给乙方云业务服务相关平台、乙方服务门户或者乙方其他用户的网络、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。

4.1.5甲方不得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。

4.1.6若甲方存在上述4.1.1至4.1.5条约定的任一情形的，乙方有权根据相关情况采取相应处理措施，包括但不限于立即中止服务、终止服务或删除相应信息，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，乙方有权解除本合同，并不承担任何责任。

4.2甲方使用本服务所引起的一切后果由甲方承担。如因甲方使用本服务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；同时乙方有权解除本合同。

4.3本合同有效期内，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，相关IP地址使用权由乙方收回。

4.4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服务。否则，乙方有权解除本合同，并追究甲方相应责任。

4.5对于甲方使用本服务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。甲方使用本服务时，应自行对云主机上的数据进行定期备份（包括不限于应用程序、数据库、系统配置文件等）。

4.6甲方应向乙方提交执行本合同的联系人和管理甲方在服务门户中的账号和密码

的人员名单和联系方式。如以上人员发生变动，甲方应自行将变动后的信息进行在线更新并及时通知乙方，因甲方提供的信息不真实、不准确、不完整，以及以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由甲方承担。

4.7甲方知悉乙方无法保证其所提供的服务毫无瑕疵，但乙方承诺不断提升服务质量及服务水平。甲方确认并同意：若乙方提供的服务瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，将不视为乙方违约。甲方将配合乙方一同合作解决上述瑕疵问题。

4.8作为乙方的集团客户，享受乙方为集团客户提供的一站式服务。在接入和使用业务过程中出现的技术性问题，均可就近向乙方或乙方当地下属机构申告。

4.9应当按照国家法律法规的规定及本合同的约定合理使用业务，在使用业务过程中不得从事损害乙方及他人合法权益的活动。未经乙方书面同意，不得将本业务以任何方式提供给第三方使用，也不得用于本合同约定用途以外的其他用途。

4.10应当保证连接到其有关通信设备全部符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求，并取得进网许可证。应当以书面形式（业务需求单）向乙方提供互联网专线开通的速率、数量、技术要求、准确的终端接入地点、用途、要求开通时间、服务期、联系人、联系电话等信息。

4.11应当派专人负责做好业务开通的各项准备工作，包括但不限于：

业务开通前期的组织、协调工作。

无偿提供机房，并做好接入设备及安装场地的准备。

保证相关机构、人员、物业等业务各方配合乙方的业务开通调测工作。

根据接入服务的需要，调配和预留各接入场所内配线室至安装地点的通信线路。

提供有 UPS 保障的 220V 稳定电源，供乙方设备使用，并承担设备的用电费用。

4.12应当承担因甲方原因造成的本业务迟延开通的责任，该情况视为本业务已经按时开通。

4.13使用乙方提供的互联网专线业务，应当遵守国家相关的法律策规定，如甲方在使用本业务时存在违反国家法律或相关规定的行为，甲方承担由此产生的全部责任；同时，甲方应当向乙方承担违约责任，并赔偿乙方由此遭受的损失。

4.14不得在使用的互联网专线及设备上加装其他各种设备及装置。

4.15应当积极配合乙方对使用互联网专线的日常维护、检测等工作，并负责其机房线路设备侧专线的维护管理。

4.16不得利用乙方提供的互联网接入业务经营甲方不具备资质的其他电信业务。不得将互联网专线以任何方式（包括但不限于私拉光纤进行转接、建立 VPN 隧道等手段）为任何第三方提供穿透流量接入。除骨干核心正常互联互通点之外，甲方的任何网络节点不得有其他运营商和互联单位等的穿透流量接入，包括但不限于乙方上级以及乙方系统监测到的违规 IP 地址接入。

4.17甲方从事非经营性互联网信息服务的，应当严格遵循《非经营性互联网备案管理办法》之规定，不能接入未备案网站；甲方应当对备案网站用户信息进行动态维护和更新，并定期向乙方报送网站信息和变更信息；乙方提供的互联网接入业务默认关闭提供互联网信息服务的常用端口（80 端口、8080 端口、443 端口）。甲方承诺并确认：甲方所提交的所有备案信息真实有效，当提供的备案信息发生变化时应当及时向乙方提交更

新信息，如因未及时更新而导致备案信息不准确的，乙方有权依法采取断开网络接入等关停处置措施。

4.18甲方承诺遵守附件二《用户入网责任书》和附件三《网络及信息安全承诺书》相关内容。

第五条　乙方的权利和义务

5.1 乙方负责按照本合同约定的条件提供云业务服务及相关的支撑服务，乙方免费提供通用问答助手平台相关技术咨询、故障排查及软件维护服务，保障平台现有功能正常、稳定运行。因软件自身原因出现故障、功能异常或无法正常使用的，乙方应及时进行排查和处理，并采取必要的修复、更新等措施协助恢复平台正常运行。。

5.2在本合同有效期内，乙方承诺通过服务门户工单、邮箱等多种方式为甲方提供7日*8小时的服务支持，其中，对于主机无法远程、网络访问中断问题，　乙方通过服务热线电话为甲方提供7日*24小时售后服务。

5.3　乙方有权对甲方对外公布的信息内容进行检查，一旦发现信息内容或者指向这些内容链接的数据或信息中含有任何违反相关法律法规规定、本合同约定或者超出经营许可或备案项目范围的内容的，乙方有权要求甲方进行修改、删除，如甲方不予改正，则乙方有权终止向甲方提供本服务。

5.4　乙方有权根据相关法律法规要求及本合同约定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，　则乙方有权终止向甲方提供本服务。

5.5 对于甲方使用本服务时非因甲方原因出现的云计算资源、云存储资源、互联网接入故障，乙方应当解决，但因甲方原因和/或不可抗力引起的除外。

5.6 视甲方为全国集团客户，提供综合性服务，并为甲方提供业务咨询、组网建议等服务。

5.7 负责进行本业务的连接、调通、测试。

5.8 在资源具备，且甲方交付了本合同约定的一次性费用后，根据双方协商的开通时间开通使用业务。

5.9 由于乙方端口、设备资源暂未具备等原因而未及时开通本业务的，　乙方有责任协调相关部门尽快开通本业务。

5.10 负责处理在接入和使用业务过程中出现的技术故障，乙方和乙方当地下属机构有义务接受甲方申告并负责处理。

5.11对所投资的线路和设备拥有所有权。服务期内，　甲方对乙方提供的线路和设有保管责任。若由于甲方原因造成该等线路或设备损坏的，　甲方应当按价赔偿

5.12乙方保证其向甲方提供的应用软件为封装后的软件，并且保证其应用软件的性能、质量及运行与合同及附件中的所有要求相符。双方按本条规定的程序和标准对乙方完成的应用软件进行部署、移交、试运行和验收。

5.12.1部署

乙方应在完成应用软件开发且内部测试通过后的[7]个工作日内，将封装好的应用软件安装、配置到甲方指定的服务器及网络环境中。此过程包括但不限于进行服务器端的软件安装、数据库配置、网络参数设置，以及与甲方现有相关系统（如有）进行

必要的接口对接和初步联调，确保应用软件能够在甲方指定的运行环境中正常启动、运行，且各项基本功能可实现初步操作。

该应用软件采用[公有化]部署，需甲方自备CPU服务器资源，且服务器配置至少满足 8 核 16G 的 CPU 要求。在硬件资源方面，除 CPU 外，须配备GPU计算卡，该部分依托Token算力模式进行，由乙方负责完成与平台的对接工作。

在操作系统方面，该应用软件支持在 Linux Ubuntu 20.04及以上版本操作系统环境下部署运行，甲方可根据自身业务需求和服务器实际情况选择合适的操作系统版本版本进行安装。同时，系统架构需为 Intel X86 架构/ARM架构，乙方将确保应用软件能够适配这两种主流架构，保障软件在该架构服务器上的稳定运行。

5.12.2试运行

应用软件部署完成后进入试运行期。试运行期限为[5]个工作日。试运行应表明应用软件的功能和性能符合乙方在本合同附件的承诺。

5.12.3验收

如果验收测试应用软件的所有功能和性能指标均与附件的规定相符，甲方与乙方将共同签署两份验收证书，其中一份由乙方保存，一份由甲方保存。验收不合格，由乙方负责更正和修改。乙方更正、修改后必须再次按照附件进行验收，直至验收通过。

若试运行期限届满后[5]个工作日内甲方未按照本合同约定进行验收，视为甲方验收合格。

第六条 数据管理

6.1为更好地向甲方提供服务之目的，乙方可能收集、使用和对外提供甲方的数据，包括但不限于向甲方发出产品和服务信息。本条所述“甲方的数据”是指甲方注册云账户时提供的注册资料及信息，以及甲方使用本服务时乙方系统自动接收并记录的甲方的浏览信息和行为轨迹，包括但不限于IP地址、浏览器的类型、使用的语言、访问日期和时间、软硬件特征信息及网页记录、安全信息， 但不包括甲方使用本服务所存储的任何数据信息、以及云主机内的日志信息。

6.2乙方承诺依据本合同6.1条获得的甲方的数据与乙方其他客户的数据互相隔离，不可互访。乙方数据中心遵守国家法律合法建设， 遵守中国法律。甲方有权选择主数据的数据中心位置，有权选择备份数据与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。甲方所有数据不会存储在国外数据中心。

6.3有下列情况之一时，乙方将依法全部或部分披露所收集的甲方数据信息：

6.3.1为确认甲方的真实身份，将甲方注册云账户时提供的注册信息及资料向第三方披露；

6.3.2经甲方事先同意，向第三方披露；

6.3.3 根据法律的有关规定，或者行政或司法机构的要求，向第三方或者行政、司法机构披露；

6.3.4在甲方违反中国法律法规的情况下，依法向第三方披露；

6.3.5为提供甲方所要求的软件或服务，而必须和第三方分享信息。

6.4为服务之目的，乙方可能通过使用所收集的甲方信息，向甲方发出产品和服务信息等信息。甲方有权拒绝接受此类信息。

6.5乙方承诺甲方能够控制甲方使用本服务所存储数据的迁移，保证甲方在启用或弃用云主机时，可通过远程连接、FTP等应用进行数据迁入和迁出。如果数据量过大，乙方可代为迁入迁出，双方另行协商。

6.6 除相关法律法规规定或甲乙双方另行约定外，自本合同期满或因任何原因导致本合同提前终止后，甲方使用本服务所存储数据将被保留7日，7日后甲方该等数据将被彻底销毁。甲方应当自行承担其数据被销毁的一切后果。

第七条　知识产权条款

7.1甲方使用本服务时，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；同时，乙方有权视情况终止本服务的全部或部分内容。

7.2甲方使用本服务时，甲方应当保证所传输或存储的行为或内容的合法性和不侵权。如任何第三方主张甲方所传输或存储的行为或内容侵犯其所有权或者知识产权等合法权益，甲方应当负责解决，并赔偿乙方就此而承担的一切费用和损失；同时，乙方有权视情况终止本服务的全部或部分内容。

7.3甲方确认，乙方向甲方提供本服务所涉相关软件、资料、数据等的知识产权属于乙方或乙方具有许可/使用权；未经乙方同意，甲方无权复制、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。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。

7.4乙方确认，甲方存放在乙方提供的云主机/服务器上的任何资料、软件、数据等的知识产权均不归属于乙方，未经甲方同意，乙方无权复制、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。

7.5 乙方向甲方提供操作系统（如Windows、Linux等）等第三方软件的，乙方保证该等软件的提供和使用不违反知识产权相关法律规定要求。乙方并不是该等软件的技术提供或服务方，不承担由于该等软件所导致的一切技术问题及由此引发的责任或损失。

第八条　服务的变更、中断或终止

8.1甲方同意遵守本合同以及乙方服务规则，并知悉乙方服务规则的内容可能会不时变更。如乙方服务规则任何内容发生变动，乙方应提前30日在服务门户的适当版面公告提示修改内容。若甲方不同意乙方所作修改，有权停止使用本服务，乙方将及时进行服务费用结算（如有），甲方应自行迁出使用本服务所存储数据。如果甲方继续使用本服务，则视为接受和同意遵守修改后的乙方服务规则。

8.2乙方因技术进步或国家法律、政策变动等原因可对本服务的服务内容、业务功能、操作方法等做出调整，但调整时应按本合同约定提前公告甲方并提供相应解决方案。

8.3如因系统维护或升级的需要而暂停本服务的，乙方将尽可能事先以公告方式通知甲方。

8.4乙方依据本合同约定暂停向甲方提供本服务的，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。

8.5乙方依据本合同约定终止或解除本合同的，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，本合同另有约定除外）。

第九条 违约责任

9.1双方应共同遵守本合同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。

9.2如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的[0.03%]支付违约金。逾期付费累计超过[30]日的，乙方有权暂停向甲方提供本服务；暂停服务[30]日内仍未补交相关费用和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。

9.3 鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于乙方违约：

9.3.1 乙方在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务；

9.3.2 由于互联网通路阻塞或第三方原因造成甲方网站访问速度下降。

9.4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、云资源池互联网接入故障，甲方有权要求乙方进行赔偿。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，甲方有权终止本服务，并要求乙方进行赔偿。赔偿标准详见本合同附件三《中国电信天翼云主机服务等级合同》。

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

9.6无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方对因本合同项下违约行为而导致的甲方及其用户的可得利益损失、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。

第十条 保密

10.1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合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。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。

10.2本保密条款在本合同有效期内及本合同终止后[2]年之内持续有效。

第十一条 不可抗力及免责

11.1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。

11.2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，导致双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五日]内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内， 一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不

能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

11.3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。

第十二条　法律适用和争议解决

12.1本合同适用中华人民共和国法律。

12.2所有因本合同引起的或与本合同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所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过各方友好协商解决。如果各方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向[乙方所在地]有管辖权的人民法院起诉。

12.3仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十三条　服务期限

13.1 本合同确定的服务期限为[12]个月，自服务实际开通之日起计算。

13.2除非任何一方在服务期届满前九十日书面通知另一方不再使用，否则服务期将自动续展，续展的服务期与本合同服务期相同，续展次数不受限制。除非双方另有约定，否则本合同内容对于续展期仍有约束力。

第十四条　合同生效及其他

14.1本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

14.2本合同与乙方服务规则具有同等法律效力。如有冲突，以乙方服务规则为准。

14.3本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

14.4如果本合同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，本合同的其它条款的效力和履行应不受影响。

14.5双方同意，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。

本合同附件为：

附件一《用户入网责任书》

附件二《网络信息安全承诺书》

附件三《问答助手平台服务范围及内容》

附件四《天翼云模型推理服务等级协议》

附件五 平台交付验收确认单

附件六产品需求单模板

甲方：[秦始皇帝陵博物院(秦始皇兵马俑博物馆)]

法定代表人/负责人

或授权代表：

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

法定代表人/负责人

或授权代表：

2026年08月17日

SNXAS26056558CGN00

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下， 本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

服务费用清单

互联网专线	数量（条）	速（M/G）	一次性调测费（元）	互联网专线月使用费（含付费 IP 地址费用）				通达方向	
				标准资费（元）/条/月	优惠价格（元）/条/月	实际价格（元）/条/月	年费	省份	地市
互联网专线	1	50	0	8625	6725	2000	24000	陕西	西安
互联网专线	1	50	0	8625	6725	2000	24000	陕西	西安
互联网专线	1	800	0	138000	107600	32000	384000	陕西	西安
通用问答手平台	1						20000		
推理服务	1						11000		
合计							463000		
签约：1年，合同金额463000元									

附件一

用户入网责任书

甲方作为接入中国电信公网的用户“（用户”），承诺已经认真阅读《用户入网责任书》“《（责任书》”）并自觉遵守《责任书》的各项规定。

一、用户接入中国电信公网，应遵守国家的有关法律、法规和行政规章制度。二、用户保证具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、税务登记证、非经营性互联网信息服务备案证明以及中国电信要求提交的其他资质证明，方得以使用中国电信所提供服务。用户并应于签订《互联网专线业务服务合同》（合同）之前，向中国电信提供前述资质证明文件的原件交中国电信审核，复印件加盖公章提交中国电信备案。其中：

1、用户如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据法律、行政法规以及国家有关规定经有关主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得相关通信管理部门批准或备案文件。

2、用户如从事非经营性互联网信息服务，保证已首先登录工业和信息化部备案管理系统履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。如当地通信管理部门要求履行非经营性互联网信息服务备案手续的，还应向其住所所在地通信管理部门履行非经营性互联网信息服务备案手续。

3、用户如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、用户如从事经营性互联网服务，应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号；用户如从事非经营性互联网服务，用户网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址，供公众查询核对，用户还需按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

5、用户保证已履行其他法律、法规及部门规章所规定的手续或已取得有关资质证明文件。

三、用户不能利用中国电信公网从事危害国家安全、泄露国家机密等犯罪活动，不能利用中国电信公网查阅、复制和传播危害国家安全、妨碍社会治安和淫秽黄色的信息，不能利用电信公网发布恶意的、向他人挑衅的信息。若发现此类信息，中国电信立即向相关部门报告，一切后果由用户自行负责。

四、用户应当建立有效的安全保密制度和技术保证措施，有义务按照中国电信的要求提供网络使用情况和有关资料，接受中国电信的网络安全管理和信息安全管理监控；用户需要提供其信息服务的有效检测手段，包括测试账号和密码，并在账

号变更时书面通知中国电信。

五、用户在使用中国电信时，不得从事危害他人信息系统和网络安全、侵犯他人权益的活动。当网络出现异常情况，应积极配合中国电信解决，用户维护设备或进行设备配置参数调整应当接受机房维护管理约定以避免对其他用户造成影响。

六、用户使用互联网专线，不得以任何方式经营未经政府管理部门批准的业务或《互联网专线业务服务合同》中未约定同意开展的业务，对于中国电信分配的 IP 地址，用户只有使用权。

七、用户应遵循合同以及中国电信相关管理规定，否则中国电信有权实施相关处罚，包括停机，拆机处理，直至追究法律责任。

八、根据当地公安局网监分局的要求，用户应在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内到当地公安局网监分局办理备案业务，相关法律法规、备案流程、备案材料清单请查阅全国统一的备案管理网站：

http://www.miibeian.gov.cn

九、如用户违反上述保证，中国电信有权拒绝或停止提供服务或设施，并要求用户在限期内改正。如用户在限期内未改正的，中国电信有权终止合同，并不承担任何责任；用户存在前述情形给中国电信造成损失的，并应当予以赔偿。

十、用户的各级主管人员有责任教育、监督本单位职工严格遵守上述条款。

十一、用户承诺与最终用户参照签订此类《互联网专线业务用户入网责任书》，并督促最终用户履行相应责任，否则，用户承担连带责任。

十二、作为中国电信用户，同意遵守《用户入网责任书》中的各项规定，如违反规定，愿意依据相关法律规定以及合同和本文件的有关规定承担违约等责任。

用户（盖章）：

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：

附件三

网络及信息安全承诺书

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《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决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》和《公共互联网网络安全突发事件应急预案》及有关法律、法规、规章和政策文件规定“（相关规定”。）

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及合同约定规范使用业务， 不得超出合同约定的范围和用途使用业务，具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度“（实名制”）的要求提供身份信息、使用业务，并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

五、本单位处理个人信息前，已依法向个人信息主体“（个人”）履行了法定告知义务并取得个人的明确同意。法律、行政法规规定处理个人信息应当取得个人单独同意或者书面同意的，本单位已依法取得了个人单独同意或书面同意。

六、本单位向贵公司提供个人信息或委托贵公司处理个人信息的，本单位承诺已向个人履行了法定告知义务，并取得了个人同意。本单位向贵公司提供或委托贵公司处理的个人信息和数据的，本单位承诺该等个人信息和数据来源合法合规，不存在违反法律法规、监管要求的情况。

七、本单位受贵公司委托处理个人信息和数据的，或本单位与贵公司共同处理个人信息和数据的，本单位按照与贵公司的合同约定处理个人信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理个人信息。

八、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网络安全、数据安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据安全分级分类管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全影响评估安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网

络安全、数据安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当安全责任人发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

九、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关等政府部门依法维护国家安全和侦查犯罪的活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

十、本单位承诺发送信息的真实性、准确性、合法性，承诺发布的内容应当严格遵守相关规定，不通过网络制作、复制、查阅和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反下列要求的内容之一（即“九不准”及“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

1、反对宪法所确定的基本原则的；

2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

3、损害国家荣誉和利益的；

4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

9、含有法律法规禁止的其他内容

的。“六不许”，即：

1、决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策的意见；

2、决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；

3、决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；

4、决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；

5、决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；

6、决不允许参与各种非法组织和非法活动。

十一、本单位承诺不从事任何危害网络安全、数据安全和侵害个人信息合法权益的活动，包括但不限于：

1、未经允许进入网络或者使用网络资源的；

2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加的；

3、未经允许对网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的；

4、故意制作、传播网络病毒等破坏性程序的；

5、非法收集、使用、加工、传输或以其他方式处理个人信息；

6、非法买卖、提供或者公开个人信息；

7、从事危害国家安全、公共利益的个人信息和数据处理活动；

8、其他危害网络安全的。

十二、本单位使用语音接入类业务的（包括但不限于语音专线、短号码接入、 400 号码接入等,)承诺遵守以下规定：

（一）使用业务的时段为[/]，使用的频次为[/]，业务外呼呼转功能默认为关闭。

（二）遵守实名制要求，不以个人名义申请、使用业务，真实落地目的码为本单位实名办理或合规使用的电话号码。

（三）不转租、转售业务，否则，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同。

（四)规范使用业务，进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码，严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码，传送真实号码，不擅自更改、传送、显示非合同约定的号码、虚假号码、违规号码、无使用权号码，不隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造或者变相隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造号码。本单位承诺按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围，不违规经营、不变更合同约定的使用用途，不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法VoIP、改号电话、网络电话(PC软件/APP 等）提供语音落地，不采取自动语音群呼方式进行外呼。如违反上述承诺，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止合同，所造成的一切后果由本单位承担。

（五）不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用，不通过 VOIP 转接互联网话务量，不使用业务进行多次转接、躲避号码溯源与甄别，呼叫中心或接入平台（小交换机）不使用异地主叫号码进行跨省外呼，不利用号码和平台进行电话诈骗、骚扰。诈骗或骚扰包括但不限于以下情形：

1、政府主管部门认定号码涉嫌诈骗或其他刑事案件的；

2、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”接到的用户投诉、举报涉及本单位所使用号码的；

3、贵公司或通信主管部门电话拨测、网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼情况的。

（六）建立有效的信息安全管理制度和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求，本单位将无条件配合贵公司落实整改举措，直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十二、本单位使用无线互联网（包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN短、）信网关（包括但不限于短消息资讯平台、TSAG 系统、综合办公业务平台）或短信类业务的，承诺遵守以下规定：

（一）不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容，包括但不限于：

1、表现或隐晦表现性行为、令人产生性联想、具有挑逗性或者污辱性的内容；

2、对人体性部位的直接暴露和描写；

3、对性行为、性过程、性方式的描述或者带有性暗示、性挑逗的语言；

4、对性部位描述、暴露，或者只用很小遮盖物的内容；

5、全身或者隐私部位未着衣物，仅用肢体掩盖隐私部位的内容；

6、带有侵犯个人隐私性质的走光、偷拍、漏点等内容；

7、以挑逗性标题吸引点击的；

8、相关部门禁止传播的色情、低俗小说，音视频内容，包括一些电影的删节片断；

9、一夜情、换妻、SM 等不正当交友信息；

10、情色动漫；

11、宣扬血腥暴力、恶意谩骂、侮辱他人等内容；

12、非法的性用品广告和性病治疗广告；

13、未经他人允许或利用“人肉搜索”恶意传播他人隐私信息。

（一）不开展为淫秽色情网站代收费业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

（二）未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十四、本单位使用互联网接入类业务的（包括但不限于电路使用、互联网数据中心、互联网专线、云主机等,)承诺遵守以下规定：

（一）具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，已履行相关规定要求的手续或已取得有关资质证明文件。在签署合同前，本单位向贵公司提供主体资格文件、资质证明文件的原件供贵公司审核，复印件（加盖公章）供贵公司留存，并保证所提供资料的真实、完整、准确、有效。在合同有效期/服务期内，如本单位提交的主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，本单位在完成变更后尽快向贵公司提供最新的文件。前述主体资格文件、资质证明文件包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及贵公司要求提交的其他文件。其中：

1、本单位如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据相关规定经政府主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得通信主管部门批准或备案文件。

2、本单位如从事非经营性互联网信息服务，应当首先履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。本单位委托贵公司提供代备案服务的，应当向贵公司提供代备案所需信息并对该等信息进行动态维护和更新，定期向贵公司及通信主管部门报送网站管理所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效，当备案信息发生变化时及时在备案系统中更新，如因未及时更新而导致备案信息不准确，贵公司有权依法采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、本单位如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、本单位如从事经营性互联网服务，应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号；本单位如从事非经营性互联网服务，本单位网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址，供社会公众查询核对；本单位按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

（二）如经贵公司许可进入中国电信机房时，应当严格遵守机房的各项管理规定。

（三）根据当地公安局网监分局的要求，在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内办理备案。

十五、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息和数据泄露、篡改、丢失时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全和个人信息保护的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急措施，以保证网络安全、数据安全和个人信息保护。

十六、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担违约责任，接受有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停、停止业务直至解除合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十七、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解决并承担责任。当通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信 10000 热线等各类渠道投诉、举报达到或超过[/]件/月时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即停止业务。

十八、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任。否则，本单位承担连带责任。

十九、本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

承诺单位（盖章）：[ ]

法定代表人/负责人
或授权代表（签字）

附件三

问答助手平台服务范围及内容

一级模块	二级功能	三级功能	功能描述
知识库管理	多维度知识库架构	团队知识库	支持创建团队级公共知识库，实现部门/项目组知识的集中管理与共享，支持无限创建知识库，适配不同业务场景。
		个人知识库	提供个人私有知识库，员工可自主管理私密工作资料，与团队知识库严格隔离，保障信息安全。
		多层级文件夹	支持在知识库内创建多层级文件夹结构，实现知识的分类管理与有序沉淀。
	便捷采集与导入	多格式文件上传	全面兼容Word、Excel、PDF、Markdown、TXT等主流办公格式，打破文件格式壁垒，支持批量上传。
		文件移动与管理	支持文件在不同知识库间灵活移动，以及文件的重命名、删除等管理操作，降低知识迁移成本。
	智能组织与维护	多维筛选	支持按名称、日期、大小、类型等多种维度对文件进行筛选，快速定位所需文档。
权限安全管控	三级权限架构	平台管理员	平台最高权限管理者，统筹全平台知识库架构与资源，负责全局用户、部门架构的配置管理，掌握系统最终控制权。
		部门管理员	聚焦特定业务部门或项目组，自主管理部门知识库内容，灵活配置部门内成员的权限。
		普通人员	知识的终端使用者与贡献者，系统严格限制删除他人文件的操作，保障知识资产的稳定性与可追溯性。
	细粒度权限控制	知识库级别权限	支持对知识库设置访问权限，控制用户或部门对特定知识库的查看、编辑、上传、下载等操作权限。
智能问答引擎	RAG架构精准问答	语义理解与检索	基于AI大模型的语义理解能力，精准匹配用户意图，采用RAG技术从海量文档中快速定位最相关信息并生成回答，将信息获取时间从小时级缩短至秒级。
		答案溯源	所有回答均提供原文溯源引用，标注答案来源文档及段落，让每一个答案都有据可查，增强用户信任。
	多维灵活问答模式	多库联合查询	打破单一数据源限制，支持跨多个知识库进行联合检索，一次提问即可获取全方位的知识答案。
		单文件即时问答	针对临时需求，支持对单个文件进行即时问答，无需将文件加入知识库即可快速获取答案。

		AI辅助提问优化	通过AI辅助一键优化用户提问，精准命中用户意图，提升问答准确率与效率。
	深度对话交互	多轮上下文对话	支持多轮上下文理解的连续追问，系统能记住对话历史，像真人助手一样自然流畅地进行深入探讨。
		历史对话管理	支持历史对话的快速回溯与复用，用户可查看、继续之前的对话，避免重复提问。
	工作区交互终端	对话式工作界面	直观的智能知识交互终端，用户仅需通过日常口语即可发起查询，从复杂的“搜索-筛选-阅读”流程转变为“提问-获取-追问”的高效对话模式。
系统管理	用户管理	用户账号管理	集中管理平台内所有用户的生命周期，支持创建、编辑、禁用或删除用户账号，重置用户密码，查看用户详细信息与操作日志。
		批量导入导出	支持批量导入导出用户信息，与企业现有账号体系快速对接，降低初始化配置成本。
	角色管理	角色权限配置	灵活配置与管理不同角色的权限集合，支持自定义角色名称与权限，基于角色分配访问权限，预设管理员、部门管理员等系统角色。
	部门管理	组织架构管理	构建与维护企业的组织架构，支持创建、编辑、删除部门，设置部门负责人，管理部门成员，支持多层级部门结构。

SNXAS260500000

附件四

天翼云模型推理服务等级协议

第一条 总则

中国电信股份有限公司西安分公司按照本协议的规定向客户（“甲方”）提供服务（以下称“本服务”）。中国电信股份有限公司西安分公司保留随时更改服务等级协议（Service Level Agreement）条款的权利。

客户在使用本服务时，承诺接受并遵守本协议。乙方有权根据需要不时地制定、修改本协议，如本协议有任何变更，乙方将在平台上更新并以显著方式通知客户。如客户不同意相关变更，请停止使用本服务。经修订的协议一经在平台公布后，立即自动生效。客户继续使用本服务将被视为已接受了修改后的协议。如有任何问题，您可向乙方咨询。

第二条服务说明与承诺

2.1定义

服务周期：一个服务周期为一个自然月。

服务周期总时间：指每个服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）。

服务不可用：指依照模型推理服务平台中日志记录，因天翼云原因导致模型推理服务平台服务连续超过10分钟无法访问，视作服务不可用，低于10分钟的不可用时间，不视作服务不可用。

服务不可用时间：指一个服务周期内服务不可用的时间的总和，服务不可用时间不得重复计算，即每个服务周期的服务不可用时间不计入下一服务周期的服务不可用时间。如不满一个月仍按一个月计算。同时，因第三条“限制”声明的情形，导致的服务不可用，不计入不可用时间。

服务可用性：指在一个服务周期内，针对本SLA中列明的服务，所承诺达到的服务可用率。

2.2服务可用性

2.2.1服务可用性计算方式

服务周期服务可用率=（该服务周期总时间－该服务周期服务不可用时间）/该服务周期总时间＊100%

2.2.2服务可用性承诺

天翼云模型推理服务承诺每服务周期服务可用率不低于99%。

第三条 限制

以下原因导致不可用的情况不计在不可用时间内：

（1）乙方预先通知甲方后，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等；

（2）任何乙方平台以外的网络、设备故障或配置调整引起的；任何天翼云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；网络运营商引起的故障；

（3）甲方的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；

（4）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

（5）由于操作系统漏洞导致的；

（6）依照法律法规，应监管部门要求或依照协议及协议中援引的政策甲方的服务被暂停或终止的；

（7）其他非乙方原因所造成的不可用；

（8）因不可抗力以及意外事件引起的。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、罢工、动乱、政府行为、出口管制政策变化、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等；

（9）甲方操作（通过控制台/API等方式对资源进行删除/停止/重启等操作，包括资源组、数据集、开发机、训练任务、模型管理、服务部署等）引起的不可用；

（10）由于甲方自行安装的软件或驱动，或其他非天翼云直接运营的第三方软件（如第三方开源软件）或驱动，或配置引起的错误；

（11）甲方未遵循天翼云产品使用文档或使用建议引起的；

（12）甲方业务过载，由于请求超出规定配额，造成请求被流控限制引起的

（13）由于甲方自身代码问题或者自定义镜像问题引起的不可用；

（14）由于甲方自行引入的第三方依赖（数据库、缓存等）引起的服务不可用；

（15）由于欠费导致主机实例、开发环境实例、推理服务或者边缘节点被暂停服务或被释放等引起的不可用。

第四条 服务补偿

补偿方式：如果天翼云未达到本SLA承诺的服务可用性，则您可依照本SLA的规定申请补偿，补偿将以服务补偿时间的方式发放，且该补偿是天翼云针对服务不满足服务可用性承诺向您提供的全部及唯一补偿。

补偿申请时限：您可在每服务周期账单结清后对该服务周期没有达到服务可用性承诺的云服务提出补偿申请，且补偿申请必须在该云服务没有达到服务可用性承诺的服务周期结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的补偿申请将不被受理。天翼云将对您的申请进行合理评估，并依据本SLA约定及诚信原则就是否适用补偿做出决定。

补偿申请方法：您可以在天翼云用户中心提交工单申请补偿。

产品类型	服务可用性	补偿token
模型推理服务	95%≤服务可用性<99%	账号下相应模型服务月度使用token量的30% 注：以最近3个月的月度平均用量计算
	服务可用性<95%	账号下相应模型服务月度使用token量50% 注：以最近3个月的月度平均用量计算

第五条 协议生效及其他

本承诺书自用户申请模型推理服务之日起生效并遵行。

产品需求明细表

合同编号				
甲方联系人	姓名		电话	
	邮箱			
乙方联系人	姓名		电话	
	邮箱			
产品	单价	数量	服务周期（产品服务期）	合计（元）
			月	
			月	
			月	
			月	
备注	采用按需计费模式，最终的应付费用=（模型输入价格*输入用量+模型输出价格*输出用量）*销售折扣			

本产品需求单经甲方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：

授权代表：

日期：

附件五

平台交付验收确认单

验收报告

项目名称	

SNXAS2605658CGN00

甲方	
乙方	
服务内容	
经双方确认，乙方研发的软件功能已满足甲方需求并完成交付。	
验收单位意见： 甲方（盖章） 单位代表： 日期：	实施单位意见： 乙方（盖章） 单位代表： 日期：

附件六：产品需求单

服务费用清单

互联网专线	数量（条）	速（M/G）	一次性调测费（元）	互联网专线月使用费（含付费 IP 地址费用）			年费	通达方向	
				标准资费（元）/条/月	优惠价格（元）/条/月	实际价格（元）/条/月		省份	地市
互联网专线	1	50	0	8625	6725	2000	24000	陕西	西安
互联网专线	1	50	0	8625	6725	2000	24000	陕西	西安

互联网专线	1	800	0	138000	107600	32000	384000	陕西	西安
通用问答手平台	1						20000		
维理服务	1						11000		
合计							463000		
签约：1年，合同金额463000元									

SNXAS2605658CGN00