

# 北京城管政务云服务合同



甲方：北京市城市管理综合行政执法局执法保障中心

乙方：浪潮软件集团有限公司



甲方：北京市城市管理综合行政执法局执法保障中心  
法定代表人：宋刚  
住所：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦  
电话：010-68539030  
联系人：周鲁萍

乙方：浪潮软件集团有限公司  
法定代表人：刘伟华  
住所：山东省济南市高新区浪潮路 1036 号 S02 楼  
电话：0531-86133977  
联系人：赵前宽

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，在《北京市市级政务云管理办法》的基础上，经过友好协商，就乙方为甲方提供北京市政务云服务(下称“服务”)事宜订立以下协议，以资共同遵守。

## 第一条 项目角色定义

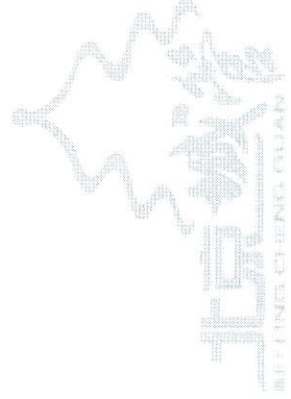
- 1、使用单位：协议甲方，北京市城市管理综合行政执法局执法保障中心（单位）。
- 2、云服务商：协议乙方，浪潮软件集团有限公司（公司）。
- 3、政务云管理单位：北京市经济和信息化局。
- 4、云监管服务商：经政务云管理单位授权，开展政务云安全、技术监督管理和服务评价的单位。
- 5、信息系统服务商：为甲方提供信息系统等建设或维护的服务商。

## 第二条 服务内容

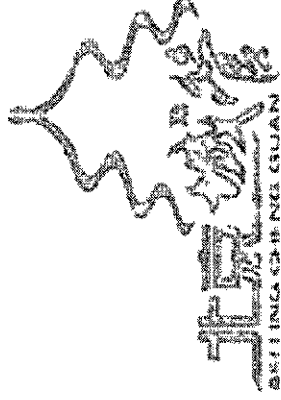
本协议期限内，乙方向甲方提供如下云服务。甲方根据业务需要，与乙方协商选择云服务项目，如下：



序号	服务或货物名称	服务项目描述或货物型号规格	单价	数量	单位	总价
1	云主机服务	vCPU	0.12	522	元/年	62.64
2	云主机服务	内存	348	1592	元/年	554016
3	存储服务-普通	提供普通性能存储服务, 技术指标: 读写 IOPS (1000-3000)	1.44	13396	G/元/年	19290.24
4	存储服务-高性能	提供高性能存储服务, 技术指标: 读写 IOPS (3000-20000)	2.16	35580	G/元/年	76852.8
5	静态存储	提供普通性能存储服务, 技术指标: 读写 IOPS (1000-3000)	0.6	6387.7	G/元/年	3832.62
6	本地备份服务	通过备份策略实现文件、操作系统、数据库的本地备份 (不包含备份存储空间费用)	8.64	12775.5	G/元/年	110380.32
7	远程接入服务	每个账号结合身份验证通过 VPN 远程接入堡垒机维护	2400	2	元/账号/年	4800
8	云主机深度监控服务	7*24 小时深度监测云主机资源、硬件设备监控、云平台应急处置等内容	1250.04	46	套/元/年	57501.84
基础服务						826736.46



9	Windows Server 套餐	Windows Server 租用、安装及维护。	1440	10	元/套/年	14400
10	主机杀毒服务	对云主机进行定期的病毒查杀, 杀毒软件集中控制, 对网络性能无影响。	1440	46	元/套/年	66240
11	主机漏洞扫描	为用户提供针对主机层面的安全扫描服务, 并反馈相关结果。	980	92	元/次	90160
12	主机安全加固	针对漏洞或等级测评结果对操作系统进行安全加固, 用以解决等级测评结果中所显示的漏洞。	2180	92	元/次	200560
13	数据库审计服务	支持 Oracle、SQL-Server、DB2、MySQL 等数据库审计。(1 套为 1 个数据库实例)。	29000.04	10	元/套/年	290000.4
14	主机日志分析	针对操作系统进行日志收集, 并且进行分析, 并将结果反馈给用户, 用于了解主机安全情况及资源使用情况	1600	92	元/次	147200
扩展服务						
合计						808560.4
			1635296.86			



### 第三条 服务水平

1、乙方应为甲方提供本协议约定的全部服务，协助甲方开展作好云主机等云资源或云服务的运维工作。

2、乙方为甲方提供的服务质量应符合国家、北京市有关质量法规、质量标准的规定及相关行业的标准。

3、乙方应提供技术服务热线(7\*24小时)，负责解答用户在云安全服务使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法，方式应包括邮件、电话、即时通讯工具等。邮件：，电话：。

4、乙方在服务期内，提供7\*24小时的现场和技术支持服务，对宕机以外的故障15分钟内响应；2小时内到达云中心机房。系统发生宕机问题时，乙方应在5分钟内响应，故障处理完毕后提供相关系统宕机报告。

5、乙方须具备故障快速定位和恢复能力，故障定位排除时限不超过30分钟，重要信息系统故障定位排除时限不超过10分钟。

### 第四条 项目小组及人员要求

甲乙双方应各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：

- 1、制定项目计划：牵头制定项目计划。
- 2、跟踪项目执行：云服务各阶段验收，服务成果确认等管理工作。
- 3、项目检查和控制：检查云服务使用过程中各阶段工作质量和进度。协调各种资源，确保项目按计划进度实施。
- 4、项目沟通协调：负责协调解决组织接口及技术接口问题，沟通项目售前、售后情况，解决云服务使用过程中出现的相关问题。
- 5、甲方项目负责人及联系方式：周鲁萍 010-68539030
- 6、乙方项目负责人及联系方式：赵前宽 13520156145
- 7、任何一方更换项目负责人或联系方式的，应当在更换前【10】日书面通知对方，经对方同意后予以更换。

### 第五条 服务期限



乙方为甲方提供为期 12 个月的政务云服务，自签订之日起算。

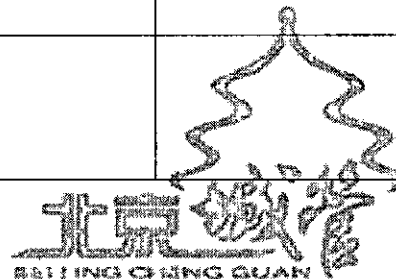
### 第六条 服务验收

1、乙方完成云服务后应及时通知甲方（以书面形式发送验收申请至甲方项目负责人）进行验收，并配合提供相关验收材料，甲方应在收到申请后积极组织相关人员对项目进行验收，并由项目负责人在验收函上签字完成验收。

2、甲方依据本协议，对乙方服务情况进行最终验收。乙方应当在验收前向甲方提交验收材料。验收合格的，甲方在验收合格单上签字，并对乙方服务质量进行评价；验收不合格的，乙方应当在 10 日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收，由此产生的费用由乙方承担。

3、验收材料清单如下：（下表内容可根据甲方书面要求调整）

阶段	输出成果	备注
系统运行阶段	政务云运维服务方案、巡检计划	
	安全巡检月报	
	故障处置记录	按实际
	政务云运维月报	按需求
	安全漏洞扫描报告（如有）	按需求
	渗透测试报告（如有）	按需求
	其他（云平台重大事件通知、异常预警、重保期间值守记录等）	
阶段性验收阶段	政务云服务阶段性总结报告（年报）	



### 第七条 服务费用及支付方式

1、本协议总金额共计人民币壹佰陆拾叁万伍千贰佰玖拾陆元捌角陆分

（小写：¥1635296.86元）。该费用为乙方全面履行合同义务后甲方应支付的全部款项，除此之外，甲方无需向乙方支付其他费用。

2、自本协议签署和财政预算拨款到账之日起30个日内，甲方向乙方支付首款，即人民币壹佰壹拾肆万伍千陆佰陆拾贰元零八分（小写：¥1145662.08元）。甲方付款前，乙方需向甲方提供符合甲方要求的等额的法定普通增值税发票，否则甲方延迟付款不视为违约。

3、乙方提供本协议项下的全部服务内容并于2023年第三季度甲方终验合格之日起20个工作日内，甲方向乙方支付尾款，即人民币肆拾捌万玖千陆佰叁拾肆元柒角捌分（小写：¥489634.78元）。甲方付款前，乙方需向甲方提供符合甲方要求的等额的法定普通增值税发票，否则甲方延迟付款不视为违约。

4、乙方收款银行账户信息如下：

户名：浪潮软件集团有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司济南龙奥支行

账号：1602003109022516479

乙方保证上述信息真实、准确，乙方的上述账户信息发生变化的，应至少于甲方付款5个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

## 第八条 甲方权利义务

1、甲方有权对乙方提供的各项服务进行监督、检查和评价。

2、甲方应提出有关管理、技术需求和要求，协调乙方与信息系统服务商的关系，协调信息系统服务商配合调研、运维、安全和应急演练等过程的工作。

3、甲方需按照《北京市市级政务云管理办法》的要求申请、变更、退出云服务；在系统入云、上线、服务变更、退出等关键节点，甲方应提前提交《北京市市级政务云服务统一工单》相应部分内容至政务云管理单位进行备案作为工作依据。甲方应按本协议约定使用乙方提供的云资源，做到资源专用，协议未约定或未提交《北京市市级政务云服务统一工单》至政务云管理单位备案的信息系统不得部署入云。

4、甲方的信息系统在部署到云平台之前，乙方应开展必要的系统入云安全测试。

5、甲方负责本单位信息系统和相关基础软件的日常维护、管理、安全和应急保障。

- 6、甲方应确保部署在政务云平台的软件具有合法授权，不得擅自安装、使用非法软件。
- 7、甲方如需对已上线信息系统进行维护升级、渗透测试、安全加固等操作，应提前告知乙方，乙方应全力配合。
- 8、甲方有权要求乙方现场技术指导、处理故障及其他服务。
- 9、甲方其他的权利义务：无。

## 第九条 乙方权利义务

- 1、乙方须按照协议所约定的服务内容标准向甲方提供相关资源和服务。
- 2、乙方应协助甲方建立健全信息系统管理配套制度，包括：运维制度、应急预案、安全保障制度、运行监管办法等。
- 3、乙方负责云平台基础安全保障和运维工作。
- 4、乙方应配合甲方完成政务云资源动态调整，保障甲方在经信局“月报季评”考核中各项指标优于全市平均值。
- 5、乙方应负责本单位人员的安全培训、技术培训，确保工作人员符合岗位要求。
- 6、乙方需按照有关规定进行操作，确保各系统不被人为损坏。
- 7、乙方负责对甲方所购买使用的资源提供运维服务，经授权对甲方信息系统的应用和数据库提供可用性监控服务，未经授权不得访问甲方的信息系统和数据库，不得擅自修改信息系统数据或发布信息等。
- 8、乙方负责管理甲方申请的 IP 地址，为甲方提供 IP 地址分配和管理服务。
- 9、乙方应提供技术支持服务，以维护甲方系统的正常运行。
- 10、重大活动期间，乙方应配合甲方制定重保方案并提供云平台的现场值守等服务。
- 11、乙方应配合甲方制定信息系统应急预案，并配合开展信息系统应急演练工作，做好日常应急响应工作。
- 12、乙方接到甲方故障报告后，应及时做好相关信息的登记工作，并进行故障排查。乙方应定时向甲方反馈检查进度及结果，故障排除后，乙方应将结果及时反馈甲方并做好书面报告和故障记录。
- 13、由于甲方指定的其他技术服务提供商提供的软件或产品的缺陷，造成的信息系统运行故障、安全漏洞、信息泄露等事故，乙方不承担相应责任，但需要配合甲方进行整改。



14、当甲方入云信息系统出现严重影响政务云平台安全稳定运行的事件时，乙方有权暂时中断甲方的云服务并通知甲方，事件处理完毕后恢复服务。

15、未经甲方事先同意，乙方不得将本协议项下委托事项转包或全部转委托，不得将本协议项下权利义务全部转让给第三方。

16、乙方其他的权利义务：无。

## 第十条 安全责任边界

### 1、甲方安全责任

(1) 甲方承担本单位入云信息系统的基础软件、信息系统、数据等方面的安全责任。

(2) 甲方负责组织信息系统的应急演练，如有需要，甲方有权要求乙方配合应急演练。

### 2、乙方安全责任

(1) 乙方承担云平台层面（主要包括物理资源、计算资源、存储资源、网络资源）以及数据防篡改、防丢失的安全责任。

(2) 乙方在取得甲方许可后，开展云平台应急演练；乙方有义务配合甲方完成信息系统的应急演练。

(3) 乙方须按照《信息安全技术云计算服务安全能力要求》（GB/T 31168-2014）、《中央网络安全和信息化领导小组办公室关于加强党政部门云计算服务网络安全管理的意见》

（中网办发[2014]14号）的要求和有关网络安全标准，落实并通过所建设的云平台的第三方网络安全审查。

## 第十一条 知识产权归属

1、乙方保证向甲方提供的服务成果是其独立实施完成或取得相应授权，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益的情形。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

2、乙方在对外宣传（如在各自官网、市场营销活动）时，如有涉及甲方的内容，应提前通知甲方，在取得甲方同意后方可发布信息。

3、在本协议签订前已经存在的或履行过程中产生的其他与本协议无关的成果，包括但不限于设计方案、各种说明书、测试数据资料、计算机软件以及其他技术文档，知识产权归

属原权利人所有。

4、本协议执行期间产生的技术文档的知识产权归甲乙双方所有。

## 第十二条 违约责任及协议解除

1、在运营期间，如发生附件 1 中所列 A 级事件 1 次，甲方有权解除本协议，并要求乙方承担合同总额【10】%的违约金；违约金不足以弥补损失的，有权要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

2、在运营期间，如服务期年内发生附件 1 所列 B 级事件 3 次，甲方有权解除本协议，并要求乙方承担合同总额【10】%的违约金；违约金不足以弥补损失的，有权要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

3、乙方提供服务过程中可能发生的违约行为及相应应承担的违约金详见附件 2、3 规定（违约金数额可参考附件 2、3 进行制定，应不低于附件 2、3 的规定），从未付合同价款中抵扣。系同一事件导致的事故，甲方不可就同一事件重复要求乙方承担违约责任，择其重者确定乙方支付违约金的办法。因乙方违约行为造成违约金超出合同总额的 10%，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

4、在运营期间出现下列情况，甲方向乙方提出整改要求和期限，且乙方在规定期限内未能履行甲方正当要求的，甲方有权终止协议，并要求乙方支付合同总额【10】%的违约金（本合同及其附件关于违约金数额的计算另有约定的除外）：

（1）多次在云监管服务商已发出整改通知后未正确处置，出现问题并造成 B 级及以上事故；

（2）重大活动期间所承诺的骨干人员和管理人员未到场；

（3）连续 2 个月所承诺的运维服务人员人数未达到协议要求；

（4）乙方未按照合同履行其他义务或履行其他义务不符合合同约定的。

### 5、其他

（1）乙方未经甲方同意擅自将本协议项下委托事项转包或全部转委托，或将本协议项下权利义务全部转让给第三方的，或将不允许分包的部分分包或转委托，或将不允许分包的部分对应权利义务转让给第三方的，应按合同总额【10】%向甲方支付违约金。同时，甲方有权解除本协议，要求乙方退还甲方已付全部费用。

(2) 乙方违反本协议约定保密义务或知识产权条款的，应按合同总额【10】%向甲方支付违约金。由此给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

6、本合同所称甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费、调查取证费、差旅费等全部损失及费用。

### 第十三条 退出

1、服务期内，如乙方提出退出要求，需在服务期截止前至少 6 个月向甲方书面提出退出申请，并获得甲方的许可后方可退出，对于由此给甲方带来的经济损失，由甲乙双方协商解决。

2、服务期满后双方不再续签或者甲方提前解除协议的，乙方应无条件免费配合甲方完成数据迁移和切换等与本协议目的相关的工作，切换期为 2 个月。

### 第十四条 免责条款

1、本协议中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、政策法规变化以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2、由于网络运营商的核心设备故障造成的网络中断、阻塞，从而影响到系统的正常访问或响应速率降低，属于不可控事件，甲方应对此表示认同。

3、由于不可抗力致使协议无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本协议的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

4、由于不可抗力致使协议无法履行的，本协议在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本协议执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就协议的履行及后续问题进行协商，按照该事件对协议履行的影响程度，决定继续履行协议或终止协议。

### 第十五条 保密条款

1、乙方因承接本协议约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》及甲方关于保密工作的相关

要求，对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2、乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本协议项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4、乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后\_5\_日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

6、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7、乙方需要定期向政务云管理单位和云监管服务商提交入云系统相关信息，内容包括但不限于：安全监控分析、IP管理、重大活动值守、工作建议等，此时如涉及甲方信息，不属于保密违约。

8、乙方承担上述保密义务的期限为长期有效，不因本合同终止或解除而失效。

9、承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，应按本协议约定承担违约责任。给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

## 第十六条 争议的解决

1、本协议按中华人民共和国相关法律、法规进行解释。

2、因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第(2)种方式解决：

(1) 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；

(2) 依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。



### 第十七条 廉政承诺

- 1、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
- 2、甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。
- 3、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

### 第十八条 通知

1、双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知包括不限于口头、电话、邮件、书面等形式。以书面形式通知的都必须按照本协议中的地址，通过双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

2、本协议载明的地址、电话、银行账号等发生变更的，变更一方应自变更之日起【7】日内以书面形式通知对方。否则变更一方应自行承担因通知不及时所造成的一切后果。

### 第十九条 其他

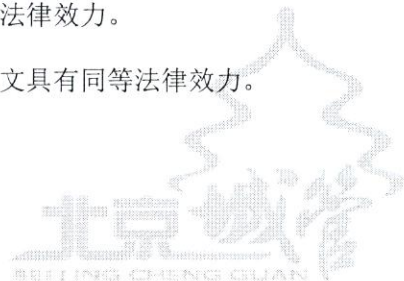
1、本协议自双方法定代表人或其授权代表签名（签章）并加盖本单位协议专用章或单位公章后生效，至双方履行完毕本协议规定的全部义务时终止。

2、未尽事宜，经双方协商一致，签订书面补充协议，补充协议与本协议不一致的，以补充协议为准。

3、本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

4、协议附件为本协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。

（以下无正文）



附件：

附件 1 重大违约行为

附件 2 严重违约行为

附件 3 一般违约行为

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

执法保障中心

(盖章)

法定代表人或

授权代表：

签订日期：2022.8.3



乙方：浪潮软件集团有限公司

(盖章)

法定代表人或

授权代表：

签订日期：2022.8.12



附件 1：重大违约行为

表：重大违约行为表

类别	范围	影响	影响时间	事件级别	次数	
重大安全事故 (云服务商主责)	服务中断	云平台整体	因非不可抗力造成超过 30%以上信息系统中断、或影响人数 50 万以上、或导致 500 万元以上经济损失。	2 小时以上	A 级	1 次
	重大篡改事件	信息系统	在重大或特别重大保障期间，因云服务商的安全隐患原因造成的系统被恶意篡改事件。事件发生后云服务商未按照应急预案进行处置，造成信息安全事件处置延误。且该事件被国家级机构或媒体通报、或市级领导批示或关注的。	30 分钟以上		
	数据丢失	等保三级或重要信息系统的核心业务数据	因非不可抗力造成的云平台超过 3 个信息系统丢失超过 1 个月以上的数据，且确认无法恢复。	——		
	恶意入侵攻击	等保三级或重要信息系统	被第三方安全机构通报云平台存在安全隐患，云服务商未在 24 小时内做有效处置或应急防护措施，造成信息系统在重大或特别重大保障期间被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	——	B 级	一年 内 3 次以 上
	服务中断	云平台整体	因非不可抗力造成超过 10%至 30% 信息系统中断、或影响人数 10 万以上、或导致 100 万元以上经济损失。	2 小时以上		
	重大篡改事件	信息系统	因云服务商的安全隐患原因造成的系统被恶意篡改事件，事件发生后云服务商未按照应急预案进行处置，造成信息安全事件处置延误，且该事件被市级机构或媒体通报、或区级领导批示或关注的。	30 分钟以上		
	数据丢失	信息系统核心业务数据	因非不可抗力造成 1 个信息系统丢失超过 1 个月以上的数据，且确认无法恢复。	——		

类别		范围	影响	影响时间	事件级别	次数
	恶意入侵攻击	信息系统	被第三方安全机构通报云平台存在安全隐患,云服务商未在24小时内做有效处置或应急防护措施,造成信息系统被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	—		





附件 2：严重违约行为

违约金数额=信息系统云服务费/服务月数\*惩罚系数（惩罚系数参见《严重违约行为表》）

表：严重违约行为表

序号	问题描述	惩罚系数
1	所提供的云服务可用性低于 99.99%，或数据可用性低于 99.9999%，出现问题并造成重大损失的	200%
2	因未做好系统和数据互备，由于另一家云服务商服务中断，而导致系统和数据无法正常应用的，但影响未达到 B 级及以上事故影响的	200%
3	因所提供的安全服务出现故障，导致某系统网页被篡改，造成重大影响	600%
4	因所提供的安全服务出现故障，导致某系统数据丢失，造成重大影响	600%
5	因所提供的安全服务出现故障，导致某系统被入侵，造成重大影响	600%
6	在云安全监管服务商已发出整改通知后未正确处置，出现问题并造成重大事故	200%
7	平均响应时间大于 15 分钟且小于 30 分钟，造成重大事故	200%
8	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大事故	200%
9	运维需求平均故障恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大影响	100%
10	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，造成重大影响	200%
11	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，造成重大事故	100%
12	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，造成重大事故	200%
13	宕机故障响应时间大于 5 分钟，造成重大事故	200%



附件 3：一般违约行为

违约金数额=信息系统云服务费/服务月数\*惩罚系数（惩罚系数参见《一般违约行为表》）

表：一般违约行为表

序号	问题描述	惩罚系数
1	所提供的云服务可用性达不到 99.99%，或数据可用性低于 99.9999%，出现问题但未造成重大损失的	50%
2	所提供的云服务可用性达不到 99.99%，或数据可用性低于 99.9999%，且在服务期内接到用户投诉此类情况 3 次以上的	20%
3	在运营期间，甲方对乙方实施月度考核，如乙方连续 3 次未能通过考核，经限期整改后仍不能达到甲方要求的	20%
4	在运营期内，如乙方未能按照用户方的扩容需求，在 7 个自然日内完成云平台的资源扩容，且经管理单位书面通知仍未能限期满足用户需求的	20%
5	因所提供的云服务或安全服务出现故障，造成某系统宕机 2 小时以上	30%
6	因所提供的云服务或安全服务出现故障，造成某系统连续宕机 3 次以上或累计 8 小时以上	60%
7	在云安全监管服务商已发出整改通知后未正确处置，出现问题的，未造成重大影响	50%
8	运维需求平均响应时间大于 15 分钟且小于 30 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
9	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
10	运维需求平均故障恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
11	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
12	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，出现问题但未造成重大影响	30%
13	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，出现问题但未造成重大影响	50%
14	系统宕机响应时间大于 5 分钟或者未提供相关系统宕机报告，出现问题但未造成重大影响	30%

