

2024062008

合同编号：ZB-FW-2024-15

北京城管政务云服务政府采购合同

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：袁荣林

通讯地址：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦

联系人：张焱博

联系人电话：010-68582792

乙 方：北京金山云网络技术有限公司

法定代表人：邹涛

通讯地址：北京市海淀区西二旗中路 33 号

联系人：郑钧军

联系人电话：010-62927777



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，经过友好协商，就乙方为甲方提供北京城管政务云服务(下称“服务”)事宜订立本合同，以资共同遵守。

第一条 合同组成

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- (一) 本合同书
- (二) 中标通知书
- (三) 合同补充协议（如有）
- (四) 投标文件（含澄清文件）
- (五) 招标文件（含招标文件补充通知）

第二条 项目角色定义

- (一) 使用单位：合同甲方，北京市城市管理综合行政执法局执法保障中心。
- (二) 云服务商：合同乙方，北京金山云网络技术有限公司。
- (三) 政务云管理单位：北京市市级政务云主管部门。
- (四) 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。
- (五) 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。

第三条 服务内容

本合同期限内，乙方向甲方提供如下云服务：



合同编号：ZB-FW-2024-15

序号	服务或货物名称	服务项目描述或货物型号规格	第一阶段		第二阶段		计价单位	报价	单价 (元)	总价(元)
			数量	服务期 (月)	数量	服务期 (月)				
1	云主机服务	vCPU	3591	2	4235	10	CPU	元/月	20.00	990,640.00
2			内存	7997	2	9269	10	GB	元/月	27.00
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)	346328	2	358742	10	GB	元/月	0.20	856,015.20
4	存储服务-高性能	提供高性能能存储服务, 技术指标: 读写 IOPS (3000-20000)	118338	2	149938	10	GB	元/月	0.40	694,422.40
5	存储服务-高性能对象存储	提供对象存储服务, 技术指标: 读写 IOPS (3000-20000)	30000	2	30000	10	GB	元/月	0.40	144,000.00
6	静态存储	提供静态存储服务	49466.60	2	53868	10	GB	元/月	0.07	44,632.92

7	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）	49466.60	2	53868	10	GB	元/月	0.50	318,806.60
8	互联网链路带宽	须提供多线运营商接入服务，保证稳定可靠。	200	2	300	10	MB	元/月	65.00	221,000.00
9	互联网IP地址服务	提供互联网地址租用，并提供网站域名备案服务。	5	2	7	10	个	元/月	100.00	8,000.00
10	负载均衡	主机负载均衡服务	27	2	27	10	个	元/月	100.00	32,400.00
11	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	30	2	33	10	个	元/月	200.00	78,000.00
12	WAF防护	WAF防护服务，保证用户网站对已知安全隐患进行防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，可起到前端防护作用。	5	2	7	10	个	元/月	200.00	16,000.00



合同编号：ZB-FW-2024-15

13	SSL 证书	提供 SSL 证书服务	2	2	2	10	套	元/月	300.00	7,200.00
14	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、云平台层应急处置等内容	238	2	282	10	套	元/月	200.00	659,200.00
15	Windows Server 套餐	Windows Server 租用、安装及维护。	27	2	39	10	套	元/月	120.00	53,280.00
16	开源操作系统套餐	开源操作系统租用、安装及维护。	211	2	243	10	套	元/月	50.00	142,600.00
17	云端 APT 防护服务	对未知攻击威胁进行检测和防护，发现隐蔽威胁、木马后门等异常威胁。	2	2	2	10	套	元/月	1,200.00	28,800.00
18	云端抗 DDoS 服务	云端抗 DDoS 服务	0	0	1	10	套	元/月	6,100.00	61,000.00
19	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。	238	2	282	10	套	元/月	12.00	39,552.00



20	支持国密远程运维接入（含usbkey、VPN）	支持国密远程运维接入服务，仅包含绑定国密数字证书usbkey 1个）及支持国密VPN 运维通道	2	2	2	10	套	元/月	1,000.00	24,000.00
21	CDN 服务	将源站内容分发至最接近用户的节点，使用户可就近取得所需内容，提高用户访问的响应速度和成功率。	0	0	20000	10	GB	元/月	0.50	100,000.00
总价									¥7,454,017.12	



第四条 服务水平

(一)乙方应为甲方提供本合同约定的全部服务,并开展云主机等云资源或云服务的运维工作,服务质量应符合国家和北京市有关质量法规、质量标准的规定及相关行业的标准,并应符合本合同的约定及甲方有关要求。

(二)乙方应提供7*24小时热线技术服务和政务云机房运维值守服务,负责响应甲方的服务要求和故障申报,联系方式为邮件:ksc_ts_gcc@kingsoft.com,电话:17762432665。服务要求应于1个自然日内提出解决建议,经甲方同意后开展相关操作;故障申报应于15分钟内响应,故障定位排除时间不超过30分钟。

第五条 服务期限

(一)乙方为甲方提供为期12个月的政务云服务,自2024年6月27日起,至2025年6月26日止。

(二)服务期满后双方不再续签或者甲方提前解除合同的,乙方应无条件免费配合甲方完成云迁移等与本合同相关的工作,迁移切换期为2个月。

第六条 服务验收

(一)项目验收

1、运维服务期到期后,乙方应及时通知甲方进行验收。甲方通过审核服务任务完成数量、质量、项目文档材料的方式开展项目验收。

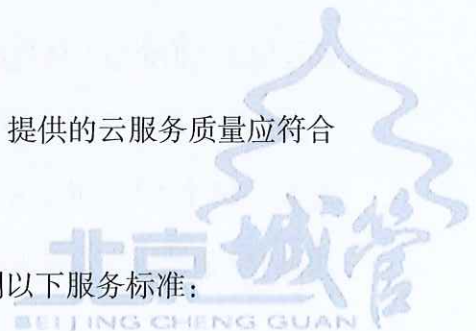
2、具体时间和地点由甲乙双方商议安排,出具书面意见。

3、对于项目验收结果未通过的情况,由乙方按照验收意见采取补救措施后再次进行验收直至通过项目验收,由此产生的全部费用均由乙方承担。

(二)验收标准

1、乙方必须具备专业化的、全面的云服务能力,提供的云服务质量应符合国家或相关行业的标准。

2、乙方提供的云服务满足具体采购需求,并达到以下服务标准:



- a. 云服务可用性不低于 99.99%；
- b. 故障响应率达到 100%；
- c. 全年重大责任安全事件次数为 0 次；
- d. 故障响应时间小于 15 分钟；
- e. 故障定位排除时间小于 30 分钟；
- f. 使用人员满意度不低于 90%。

3、乙方必须提供完整的日常维护记录、操作文档，文档包括但不限于：

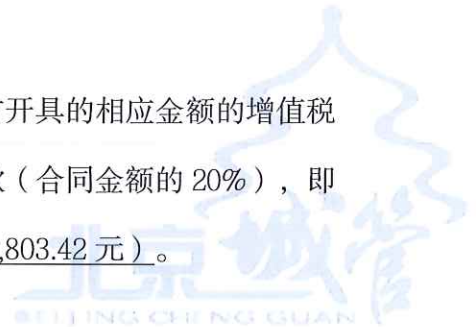
- a. 政务云运维服务方案、巡检计划；
- b. 政务云运维月报
- c. 重保报告；
- d. 满意度分析报告；
- e. 政务云服务阶段性总结报告；
- f. 其他必要的文档记录。

第七条 服务费用及支付方式

（一）本合同总价人民币柒佰肆拾伍万肆仟零壹拾柒元壹角贰分（¥7,454,017.12 元）。本合同价款包含了本项目全部费用和所需缴纳的所有税费，除此之外，甲方无需支付任何费用给乙方。

（二）合同签订生效，且甲方收到乙方开具的相应金额的增值税发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付项目首款（当年预算安排金额），即人民币肆佰零玖万捌仟柒佰柒拾元陆角捌分（¥4,098,770.68 元）。

（三）2025 年第一季度结束前，甲方在收到乙方开具的相应金额的增值税发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付项目第二笔款（合同金额的 20%），即人民币壹佰肆拾玖万零捌佰零叁元肆角贰分（¥1,490,803.42 元）。



(四) 2025 年第二季度结束前，甲方在收到乙方开具的相应金额的增值税发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付项目第三笔款（合同金额的 20%），即人民币壹佰肆拾玖万零捌佰零叁元肆角贰分（¥1,490,803.42 元）。

(五) 2025 年第三季度，通过验收后，甲方收到乙方开具的相应金额的增值税发票后 10 个工作日内向乙方支付合同尾款，即人民币叁拾柒万叁仟陆佰叁拾玖元陆角（¥373,639.60 元）。

(六) 每次资金支付，乙方需提前开具相应金额的增值税发票并提交至甲方，甲方不承担因乙方延迟开具发票产生的逾期付款违约责任。

(七) 乙方的账户名称、开户银行及账号以本合同提供的为准。

乙方银行账户名称:北京金山云网络技术有限公司

乙方开户银行：民生银行上海支行

乙方账号：0110012830003054

(八) 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

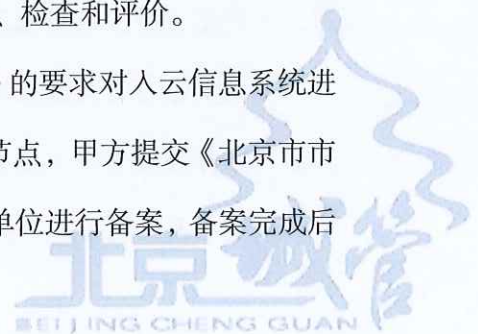
(一) 甲方有权得到符合本合同要求的服务。

(二) 甲方有权拒绝乙方所委派的业务素质不被甲方所认可的服务人员。

(三) 甲方应按本合同约定向乙方支付相关费用。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付服务费的相关部分款项。

(四) 甲方有权对乙方提供的各项服务进行监督、检查和评价。

(五) 甲方应按照《北京市市级政务云管理办法》的要求对入云信息系统进行管理，在系统入云、上线、资源变更、退出等关键节点，甲方提交《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，备案完成后



乙方应全力配合操作。

（六）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，如甲方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。

（七）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。

（八）甲方有权要求乙方到甲方现场或政务云机房进行技术指导、处理故障及其他服务。

第九条 乙方权利义务

（一）乙方须按照《北京市市级政务云管理办法》及合同所约定的服务内容标准向甲方提供相关资源和服务。

（二）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，除非甲方书面同意，人员不得改变。如发生人员改变，乙方必须提前【7】日书面通知甲方，并保证为甲方提供一个资质相当或更好，且经甲方接受的人员。

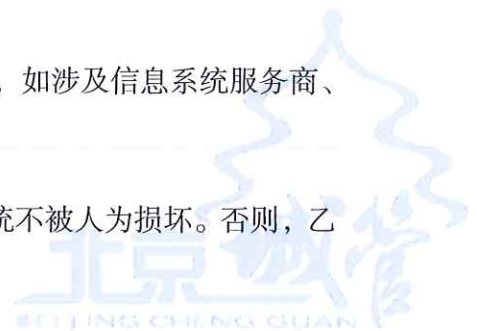
（三）针对甲方提出不符合岗位要求的人员，乙方应在收到甲方异议后【7】日内进行更换，更换后的人员应符合本合同及甲方要求，并通过甲方书面同意。

（四）乙方在服务达到本合同规定的内容和要求下，有权按照合同的约定向甲方收取服务费。

（五）乙方负责对甲方所租用的资源提供运维服务，经授权可对甲方信息系统和数据库提供可用性监控服务，未经书面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。

（六）乙方有义务完成甲方提出的合理服务要求，如涉及信息系统服务商、云监管服务商等单位，乙方应主动沟通协调。

（七）乙方需按照有关规定进行操作，确保各系统不被人为损坏。否则，乙



方自行承担由此产生的一切不利后果，给甲方造成损失的，乙方应承担一切赔偿责任。

(八)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。

(九)乙方应做好日常应急响应工作，提供技术支持服务，以维护甲方系统的正常运行。

(十)重大活动期间，乙方应制定重保方案并提供云平台的现场值守等服务。

(十一)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。故障排除后，乙方应将于2个工作日内结果反馈甲方并做好书面报告和故障记录。

(十二)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。

(十三)未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下委托事项转包或全部转委托，不得将本合同项下权利义务全部转让给第三方。

(十四)乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

第十条 安全责任边界

(一)甲方安全责任

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。

(二)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，可开展云平台安全应急演练，并且有义务配合甲方完成信息系统的安全应急演练。

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

（一）乙方应保证在为甲方提供任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权或其他权益指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因乙方提供的产品服务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，甲方因此承担任何法律责任和费用的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

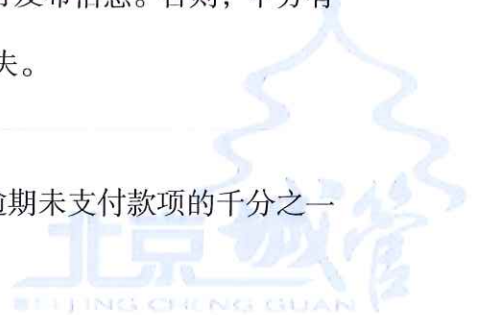
（二）本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方完全、独自享有，凡有必须或可能申请专利的技术成果，均须以甲方名义办理专利申请。

（三）服务过程中涉及的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本合同条款的保护。

（四）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，在取得甲方书面同意后方可发布信息。否则，甲方有权追究乙方的侵权责任，要求乙方赔偿由此产生的损失。

第十二条 违约责任及合同解除

（一）甲方未按约定支付款项的，每逾期一日按逾期未支付款项的千分之一



支付违约金，但甲方承担的违约金最高不超过本合同总金额的百分之五。累计逾期超过三十日的，乙方有权中止服务或以书面形式通知甲方终止合同，通知自送达甲方合同首页记载的地址之日起生效。甲方因财政拨款导致的延迟支付除外。

(二)乙方违反其服务条款时，甲方有权要求乙方在5日内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的千分之五收取乙方违约金。当以上情况累计持续达到30天时，甲方有权书面通知乙方解除合同。

(三)若因乙方提供的服务或产品导致甲方遭致仲裁、诉讼、索赔、处罚等情形的，视为乙方严重违约，甲方有权要求乙方承担由此产生的一切责任，同时，甲方有权书面通知乙方解除本合同，要求乙方返还甲方已经支付的费用，并有权按照合同总金额的10%收取乙方违约金，由此给甲方造成其他损失的，乙方应当赔偿。

(四)乙方保证其有资质和能力签订并履行本合同。若违反本项约定，乙方应向甲方支付合同总额5%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

(五)本合同期限内，如发生附件1中所列A级事件1次或B级事件3次，甲方有权解除本合同，要求乙方承担附件2、3所规定的违约金，追回已支付的全部款项，并要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

(六)本合同期限内，如发生附件2、3所列的严重违约行为或一般违约行为，甲方有权要求乙方承担相对应的违约金。

(七)本合同期限内，因乙方违约行为造成违约金超出合同总额的30%，甲方有权解除合同，追回已支付的全部款项，并要求乙方赔偿甲方相应的经济损失。

(八)本合同所称甲方损失包括但不限于甲方的直接损失，甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用，甲方为维权所支付的诉讼费、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。

(九)甲方有权在未支付款项中扣除乙方应支付的违约金及赔偿金。未支付款项不足以支付违约金及赔偿金的，乙方应予以补足。

第十三条 免责条款

(一)因受不可抗力影响而不能履行或不能完全履行本合同的，经过对方同意，可以部分或全部免除其违约责任。

(二)不可抗力系指合同双方不能预见、不能避免并不能克服的导致本合同不能依约定正常履行的事件，包括但不限于非人为原因导致的严重火灾、洪水、地震、风暴等自然灾害及战争、暴乱、罢工、政府政策等。

(三)遇有不可抗力的一方，应立即将事件情况以书面形式通知对方，并在十五天内提供事件详情以及合同不能履行，或部分不能履行，或需要延期履行的理由的有效证明文件。根据事件对履行合同的的影响程度，由双方协商决定是否解除合同、部分免除责任或延期履行。

第十四条 保密条款

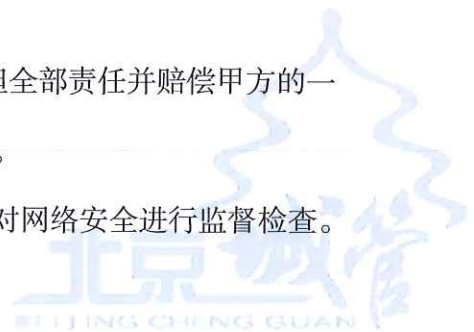
(一)自合同签订之日起，乙方及其相关工作人员有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的变更、中止、终止或解除而免除。

(二)乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，信息安全。

(三)乙方必须制定合理的措施对运维及服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识，信息安全意识。

(四)乙方如违反《保密承诺书》，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

(五)甲、乙双方应积极配合网络安全主管部门对网络安全进行监督检查。



(六)乙方对服务项目中接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等承担以下保密义务：

1、严格落实甲方保密工作要求，确保国家秘密和工作秘密安全，接受甲方保密工作检查。

2、主动采取加密措施对上述所列及之商业秘密进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用；

3、不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的秘密。

4、不得向不承担同等保密义务的任何第三方披露甲方关于该项目的秘密；不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三方使用甲方关于该项目的秘密。

5、如发现甲方关于该项目的商业秘密被泄露或者自己过失泄露秘密，采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

第十五条 争议的解决

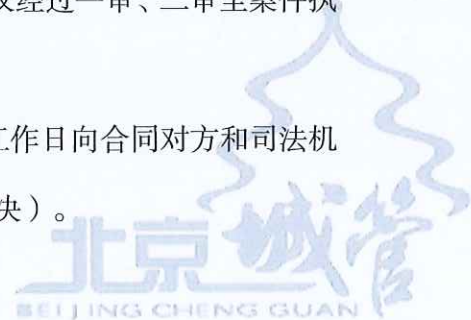
甲乙双方应友好协商解决合同履行中的争议，协商不成的，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院解决。

第十六条 通知

(一)甲乙双方一致确认以合同首页记载的通讯地址为各方履行合同、解决合同争议时接收对方商业文件信函和司法机关（法院、仲裁机构）诉讼、仲裁文书的送达地址。

(二)上述送达地址适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止。

(三)任何一方送达地址需要变更，应提前五个工作日向合同对方和司法机关送交书面变更告知书（若争议已经进入司法程序解决）。



(四)上述送达地址真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。

(五)因各方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关或者单位负责人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被各方实际接收时，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十七条 其他

1、本合同经双方法定代表人或授权代表签署并加盖单位公章或合同专用章后生效。

2、除本合同另有约定外，甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，补充协议与本协议具有同等法律效力，与本协议不一致的，以补充协议为准。

3、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

4、合同附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

(以下无正文)



(本页为《北京城管政务云服务政府采购合同》签署页，无正文。)

甲方：北京市城市管理综合行政执法局



(盖章)

乙方：北京金山云网络技术有限公司



(盖章)

法定代表人或

袁荣林

授权代表：

签订日期：2024年6月25日

法定代表人或

郑弘宇

授权代表：

签订日期：2024年6月25日

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



附件 1：重大违约行为

类别	范围	影响	影响时间	事件级别	次数
	服务中断	云平台整体	因非不可抗力因素造成超过 1 个及以上信息系统中断	6 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 1 个信息系统丢失超过 3 个月以上的数据，且确认无法恢复。	—	
重大安全事故（云服务商主责）	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 次及以上
	服务中断	云平台整体	因非不可抗力因素造成超过 1 个及以上信息系统中断	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。	—	
	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》）

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，导致业务系统数据丢失，造成重大影响	600%
5	因所提供的安全服务出现故障，导致业务系统被入侵，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	故障平均响应时间大于 15 分钟且小于 30 分钟，造成重大事故	200%
8	故障平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大事故	200%
9	故障平均恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大影响	100%
10	故障平均恢复时间大于 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%

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%，且在服务期内接到甲方投诉此类情况 3 次以上的	20%
3	本合同期限内，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	本合同期限内，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，造成业务系统宕机 2 小时以上	30%
6	因所提供的云服务或安全服务出现故障，造成业务系统连续宕机 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，出现问题但未造成重大影响的	50%
8	故障平均响应时间大于 15 分钟且小于 30 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
9	故障平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
10	故障平均恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
11	故障平均恢复时间大于 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%

