



国科数据中心

地址：苏州工业园区星湖街 328 号创意产业园 A2 幢

电话：86-512-68839888 传真：86-512-68839889 网址：<http://www.sisdc.com.cn>

Your Best Data Center in China

苏州国科数据中心云服务合同 工作说明书



目 录

1.	通用条款	4
1.1	缩写说明	4
1.2	法律效力	5
1.3	工作说明书生效日期	5
1.4	工作说明书变更	5
2.	服务内容和流程	5
2.1	服务申请	5
2.1.1	申请	5
2.1.2	申请方式	6
2.1.3	申请确认	6
2.2	服务交付	7
2.2.1	交付周期	7
2.2.2	交付分工	7
2.2.3	交付内容	7
2.2.4	交付确认	7
2.3	运维服务	8
2.3.1	服务接口	8
2.3.2	服务分工	8
2.3.3	服务申请	9



2.3.4 服务记录 10

3. 服务水平 10

4. 服务罚则 17

 4.1 罚则 17

 4.2 罚则生效 17

 4.3 服务终止 18

5. 产品服务说明 18

 5.1 通信服务中心产品 18

 5.1.1 国内多运营商互联网接入 18

 5.2 云平台服务中心产品 22

 5.2.1 云平台服务产品 22

附录 A 客户信息确认书..... 26

附录 B 计费起始确认书..... 28

附录 C 国科协议竣工通知..... 29

附录 D 协议执行工单..... 30



苏州国科数据中心产品服务协议工作说明书

1. 通用条款

1.1 缩写说明

1.1.1. 甲方：_____。

1.1.2. 乙方：苏州国科综合数据中心有限公司。

1.1.3. 服务年度：每一个服务年度是指自本工作说明书项下生效的一份《计费起始确认书》确认的产品服务生效起始日期开始起的每十二个月。

1.1.4. 计费周期：指乙方按_____（月度/季度/年度）收取甲方产品服务费用的时间周期。

1.1.5. 工作日：指每周的周一至周五，并按照中国国家和当地法定的节假日进行调整。

1.1.6. 日历日：指自然日，24 小时。

1.1.7. 日历月：指北京时间（GMT+8）任何一个公历月份的一日凌晨零点至该月最后一个公历日的午夜十二点。

1.1.8. 主协议：指甲方与乙方签订的《苏州国科数据中心云服务合同》。

1.1.9. 服务订购单：指甲方与乙方签订主协议的附件《苏州国科数据中心云服务订购单》。

1.1.10. 工作说明书：指甲方与乙方签订主协议的附件《苏州国科数据中心云服务工



作说明书》。

1.2 法律效力

本工作说明书是甲方和乙方之间签署的主协议的一部分。除非另有说明，本工作说明书将遵从主协议。如本工作说明书规定的内容与主协议有冲突则以本工作说明书内容为准。

1.3 工作说明书生效日期

本工作说明书自双方代表签署主协议之日起生效。

1.4 工作说明书变更

除相关条款有明确其它规定之外，本工作说明书中的任何内容（含附录）的变更须由双方达成书面一致之后生效。

2. 服务内容和流程

2.1 服务申请

2.1.1 申请

甲方提供项目联系人以处理产品服务的采购、变更或终止申请。如甲方客户代表信息有任何变动，甲方应提前 10 个工作日书面通知乙方。

- 甲方客户代表，即附录 A《客户信息确认书》中指定的产品服务开通申请人。

乙方提供联系人以受理产品服务的采购、变更或终止申请。如乙方客户代表信息有任何变动，乙方应提前 10 个工作日书面通知甲方。

- 乙方指定的营销接口：_____。



- 邮箱：_____。
- 电话：_____。
- 传真：_____。

2.1.2 申请方式

甲方填写乙方提供的，附录 A 《客户信息确认书》、《服务订购单》，填写完成后，加盖甲方公司章，通过公司邮件或传真，发送至上述指定的乙方服务接口。

2.1.3 申请确认

在甲方发出《服务订购单》后 1 个工作日内，乙方须确认《服务订购单》的填写是否有误，并由 2.1.1 节规定的乙方服务接口，通过公司邮件向甲方在附录 A 《客户信息确认书》中指定的“客户代表”反馈确认结果。

如双方共同确认填写有误，则该服务订购单作废，需甲方重新填写并按 2.1.2 节要求提出申请。如双方确认填写无误，则 2.1.1 节乙方指定的营销人员应当在收到《服务订购单》后的 3 个工作日内通过其公司邮件确认填写无误，并在《服务订购单》上签字盖章。且乙方自发出确认收到甲方发出的签字盖章订单邮件之日起应当立即进入服务交付流程。

如在甲方发出《服务订购单》后 2 个工作日内，甲方未收到乙方指定的营销人员服务接口的确认结果，则将直接通过 2.1.1 节规定的乙方服务接口电话通知。如在甲方发出《服务订购单》后 3 个工作日内，甲方未收到乙方指定的营销人员服务接口的确认结果，则可以联系紧急联系人：_____；邮箱：_____；电话：_____；进行确认。



2.2 服务交付

2.2.1 交付周期

在 2.1.3 节申请确认后，乙方将在计费起始日期前，为甲方配置服务订购单中的相关产品服务，以保证甲方在计费起始日期能正常使用相关产品服务。

2.2.2 交付分工

乙方根据甲方在《服务订购单》的要求，提供产品所需的资源部署。

2.2.3 交付内容

乙方通过 2.1.1 节规定的服务接口，通过邮件向甲方在附录 A《客户信息确认》中的指定的“客户代表”发出附录 C《国科协议竣工通知》。内容包括：

- 一份附录 D《协议执行工单》，包括交付的产品资源或服务清单；
- 一本产品使用手册；
- 一份附件 B 所示的《计费起始确认书》。

2.2.4 交付确认

在甲方确认收到附录 C《国科协议竣工通知》邮件后的 5 个工作日内，甲方须确认有效性，并由甲方在《服务订购单》中的指定的“客户代表”反馈确认乙方提供的所有产品资源和服务是否符合甲方的要求。

如甲方在附录 A《客户信息确认书》中的指定的“客户代表”确认乙方交付的产品资源和服务与甲方的要求不符，则向乙方反馈，需乙方按第 2 节规定重新交付产品资源和服务，并重新发出附录 C《国科协议竣工通知》及附录 B《计费起始确认书》。

如甲方在附录 A《客户信息确认书》中的指定的“客户代表”确认无误，则分别在



附录 D《协议执行工单》和附录 B《计费起始确认书》上签字，并通过公司邮件或传真回复至乙方，完成交付流程，并开始计费。

2.3 运维服务

2.3.1 服务接口

乙方提供以下统一的 24 小时服务接口，受理运维阶段的服务请求和故障处理。如果下述服务接口信息有任何的变换，乙方应当在该等变化发生前的 10 个工作日内书面通知甲方客户代表，并需得到甲方客户代表的书面回复确认。

- 工作日工作时间：9:00-17:30
 - 服务接口：客户服务部
 - 服务电话：(0512)68839888-2
 - 服务邮件：service@sisdc.com.cn
- 其他时间：
 - 服务接口：系统管理部
 - 服务电话：(0512)68839888-3
 - 服务邮件：oss@sisdc.com.cn

2.3.2 服务分工

乙方负责《服务订购单》中甲方订购产品服务的资源的运行维护，以保证可以按照本工作说明书约定和《服务订购单》提供甲方订购的产品服务，包括但不限于：

- 数据中心基础设施
- 物理硬件



- 存储
- 局域网
- 广域网
- 网络设备
- 安全设备
- 虚拟化软件

乙方负责《服务订购单》中甲方订购的产品服务的提供和实施；乙方负责按照本工作说明书第 3 节约定的服务等级响应并解决甲方的服务请求或故障报修。

2.3.3 服务申请

甲方由附录 A《客户信息确认书》中指定的服务授权人，通过公司邮件向乙方 2.1.1 节中规定的服务接口发起服务请求。乙方验证该公司邮件和附录 A《客户信息确认书》中指定的服务授权人邮件一致后，应立即接受服务请求，并对服务请求进行响应处理。

对于甲方认定的紧急情况，甲方可由附录 A《客户信息确认书》中指定的服务授权人，通过附录 A《客户信息确认书》中规定的服务授权人电话，直接向乙方 2.3.1 节中规定的服务接口发起服务请求（除新产品服务开通外）。乙方在验证有效授权身份后，应立即对甲方提出的服务请求进行响应处理。甲方在电话发起服务请求的 24 小时内，通过附录 A《客户信息确认书》中指定的服务授权人邮件地址向乙方补发正式的服务请求。



2.3.4 服务记录

乙方在完成服务请求后，通过公司邮件，向甲方的服务发起人递交服务记录。

3. 服务水平

编号	服务指标	定义	目标	数据源	评估周期	标志	说明
操作性指标							
01	支持服务	乙方可接受服务请求或故障报修的服务时间。	7x24x365	甲方确认的服务记录	每月	B	
02	响应时间	在甲方提出服务请求或故障报修后，乙方通过电话或邮件响应的时间间隔。	≤2 小时	甲方确认的服务记录	每月	B	
03	计划维护时间	乙方全年计划维护与甲方购买乙方产品服务相关联的累计时间。	≤36 小时	经甲方确认的乙方计划维护通知	年度	A	
04	单次计划维护时间	乙方单次计划维护与甲方购买乙方产品服务相关联的时间。	≤10 小时	经甲方确认的乙方计划维护通知	每月	B	
05	维护通知	乙方维护通知未告知甲方。	服务有效期内 0 次	甲方确认的乙方计划外维护的报告	每月	B	
06	通知提前时间	乙方计划内的维护书面通知甲方的提前时间。	≥ 14 个日历日	维护通知	每月	B	

说明 1：电力持续供应

“电力的持续供应”是指：乙方提供的两路 UPS 电源至乙方提供的连接甲方设备的两路接线板具有电力；“电力中断”是指：乙方提供的两路 UPS 电源至乙方提供的连接甲方设备的两路接线板同时不具有电力。

“电力中断时间”包括甲方电力中断的时间（分钟数），但不包括电力中断的 24 小时之内甲方未向乙方报告的情况，以及由以下原因所引起的电力中断：



- 乙方提前 14 个日历日书面通知甲方后进行乙方的电路或设备维护所引起的。此中断时间计入计划维护时间。
- 甲方的电路或设备所引起的。
- 甲方的应用程序或安装活动所引起的。
- 甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的。
- 甲方的其他服务提供商的操作所引起的。

电力的持续供应% = (约定服务时间 - 计划内服务中断时间 - 计划外服务中断时间 - 不可抗力中断时间) / (约定服务时间 - 计划内服务中断时间 - 不可抗力中断时间) %

电力持续供应要求 $\geq 99.99\%$ ，即每月计划外服务中断时间 ≤ 4 分钟。

其中，

“约定服务时间”指在服务水平中定义的服务时间段，“约定服务时间”与计费月时间相同；

“计划内服务中断时间”指在第 3 节服务水平中定义的且符合服务水平目标的计划维护停机时间；

“计划外服务中断时间”指不属于上述计划内服务中断时间的服务中断时间；

不可抗力中断时间：详见主协议第十一条不可抗力。

说明 2：温湿度

甲方保留对乙方 3 个月内监控数据检验和复查的权利，且乙方有义务按照甲方要求的时间提供各种资料信息、许可、路径等所有所需资源配合甲方进行检验和复测。

说明 3：网络联通性

“网络联通性”是指乙方分配给甲方的网络端口同网络服务运营商接入到乙方网络设备端口之间的联通性。

“网络不联通时间”是指甲方在发生“网络不联通”的 24 小时内向乙方报告，并经乙方确认是由乙方造成的甲方网络不联通时间的累计，由以下原因导致的甲方



网络系统不联通，不计入“网络不联通时间”：

- 乙方提前 14 个日历日书面通知甲方后进行网络维护所引起的。此中断时间计入计划维护时间。
- 甲方的电路或设备所引起的。
- 甲方的应用程序或安装活动所引起的。
- 甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的。
- 甲方的其他服务提供商的操作所引起的。

网络联通性% = (约定服务时间 - 计划内服务中断时间 - 计划外服务中断时间 - 不可抗力中断时间) / (约定服务时间 - 计划内服务中断时间 - 不可抗力中断时间) %
网络联通性要求 $\geq 99.9\%$ ，即每月计划外服务中断时间 ≤ 43 分钟。

其中，

“约定服务时间”指在服务水平中定义的服务时间段，“约定服务时间”与计费月时间相同；

“计划内服务中断时间”指在第 3 节服务水平中定义的且符合服务水平目标的计划维护停机时间；

“计划外服务中断时间”指不属于上述计划内服务中断时间的服务中断时间；

不可抗力中断时间：详见主协议第十一条不可抗力。

说明 4：数据存储的持久性

国科云服务数据存储的持久性为 99.99%，意为合同期内每月用户 10000 个存储文件，每月数据不丢失的概率为 99.99%，即每月只有 1 个文件丢失的可能。

数据存储的持久性定义：合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为 99.99% 意为合同期内用户每月存储在其使用的硬盘介质内的数据不丢失的概率为 99.99%，以自然月为统计周期，不满一个月按一个月计。

说明 5：数据可销毁性



根据甲方要求删除数据或设备在弃置、转售前，国科将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原，并对报废硬盘做消磁处理。

说明 6：服务可用性

国科向您承诺国科开放云的服务可用性为 99.5%。如果服务可用性没有达到承诺，将按照服务赔偿条款进行赔付。

服务可用性定义：服务可用性为合同期内用户每月云服务可用时间的概率，即每月实际可用时间 / 每月（实际可用时间 + 不可用时间）。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务算起，至云服务恢复正常水平结束。以自然月为统计周期，不满一个月按一个月计，以分钟为单位。可用性为 99.5% 指单个用户每月服务可用时间应至少为 $30 \text{ 天} * 24 \text{ 小时} * 60 \text{ 分钟} * 99.5\% = 42984 \text{ 分钟}$ ，即每月最多存在 $30 \text{ 天} * 24 \text{ 小时} * 60 \text{ 分钟} * 100\% - 42984 = 216 \text{ 分钟}$ 的不可用时间。云服务不可用的统计单元为单台云主机实例，云服务不可用时间达到 5 分钟以上算作一次不可用，计入不可用时间，不可用时间若低于 5 分钟则不计入不可用时间。以下情况不计入不可用时间：

- 国科提前 14 个日历日书面通知甲方后进行网络维护所引起的。
- 您的电路或设备所引起的。
- 您的应用程序或安装活动所引起的。
- 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。
- 您的其他服务提供商的操作所引起的。

说明 7：数据保密性

为了在同一套物理资源上支撑多个用户，国科云平台实现了不同租户间的网络隔离。在国科开放云平台中，不同的租户的虚拟机完全可以使用相同的私有 IP 地址，



对上层应用而言，在虚拟网络上看到的通信行为和相同拓扑下物理网络上的通信行为相同，用户能使用广播、组播等通信方式进行正常通信。

管理员与用户可运用监控与诊断模块，通过用户名称、公网地址、主机管理地址定位异常资源并进行一键隔离，被隔离资源切断与内外网所有数据服务接口，仅保留管理接口待问题解决后释放生产运营网络。保证此用户的业务不会影响到其他用户。

说明 8：数据可迁移性

国科承诺用户能够控制数据的迁移，保证启用或弃用该云服务时，数据能迁入和迁出。

国科在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段，与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。

虚拟机支持的镜像格式均为标准格式，有 VMware VHD、Xen Server XVA，两种格式可以相互转换。

说明 9：数据知情权

您可在云平台控制台看到云主机所在的数据中心名称，国科综合数据中心有限公司位于江苏省苏州市工业园区星湖街 328 号。

甲方云主机的数据会在云主机所在的数据中心有两份拷贝，两份拷贝存放于不同的物理设备上，无冷备份，在其他数据中心无备份。

乙方数据中心应遵守中华人民共和国法律。

除政府监管部门监管审计需要外，未经甲方同意，不能将甲方数据提供给任何第三方。不能将甲方数据存储在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。为了保



障甲方使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要，乙方将记录并保存甲方登录和使用本服务的相关行为日志，仅用于销售和奖励的需要使用，不会对外呈现甲方的信息数据。

说明 10：服务可审查性

根据国家的法律法规要求，为配合政府监管部门的监管审查，合规或取证调查等，国科可提供您运行在云服务上业务的相关信息，如关键组件的运行日志、运行维护人员的操作记录。

说明 11：资源调配能力

国科开放云平台以弹性私有云（Elastic Private Cloud, EPC）服务的形式，交付给行业客户。兼有公有云弹性扩展，按需使用，简化运维的特点，又有传统 IT 托管资源专享，个性定制的优势，打造企业级的弹性私有云。

从企业视角来看，企业的私有网络具有了弹性，网络可集成自有资源和各种异构设备，包括自带服务器、安全设备等，完全自主的进行调度和管理。并随着业务增长，资源可无限地弹性扩展，而该私有网络与其它私有网络隔离，只被企业独享。同时，企业私有网络可自行配置安全策略进行安全防护。通过 SDN 技术，突破了传统云方案的限制，实现了更为灵活和安全的弹性私有云部署。

国科开放云采用套餐线下+线上的方式，打造私有云服务品牌套餐，比如高存储私有云，高计算私有云，高安全私有云。

国科开放云平台为企业提供专业的行业解决方案，通过解决方案订购相应的资源进行部署。首先通过线下支付的方式进行产品订购协议，管理员根据协议将专属资源池划分给企业用户。随后企业根据所获得的资源总量（CPU、内存、硬盘、IP、



带宽) 创建、销毁自己所需要的虚拟机实例，搭建、撤销自己的私有网络。对于企业客户来说可以达到按需使用，弹性无限可扩展。

单台主机的 CPU、内存、磁盘、带宽资源、IP 资源均可升级扩展，单位为核数、GB、GB、Mbps、个。

CPU 标配数量为 1 核，单台虚拟机最大支持 24 核。

内存标配数量为 1GB，单台虚拟机最大支持 128GB。

磁盘标配数量是 1GB，单台虚拟机单盘最大支持 1TB。

带宽资源标配数量为 1Mbps，最大带宽暂无限制。

说明 12：故障恢复能力

通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系，保证云服务的故障恢复能力。故障恢复的手段包括：在线迁移、停机迁移以及高可用恢复。

当虚拟机所在运行环境出现部分故障或资源预警时，应通知用户需要进行在线迁移工作，避免影响用户虚拟机运行。

当虚拟机所在运行环境出现故障，导致虚拟机无法使用时，通过高可用方式进行直接恢复虚拟机，解决问题，恢复用户业务。

架构层面

- (1) 采用冗余设备管理，提供设备的高可用。
- (2) 硬件非灾难性故障的自动修复。

平台层面

- (1) 系统日志：详细记录系统运行日志。



(2) 告警邮件：发生资源异常时，能根据配置发出报警邮件。

(3) 故障排查：TOP 资源显示，方便管理员尽快定位问题；多种资源搜索方式，方便管理员建立资源与用户关联关系。

运维层面

提供基于国科云平台的应用开发服务和设备集成服务，提供 7x24 的咨询和技术支持服务。

4. 服务罚则

4.1 罚则

	标志为“A”的服务水平指标不达标的罚则	标志为“B”的服务水平指标不达标的罚则
每个服务年度内第一次不达标	减免甲方当月租费之10%或甲方要求的等额服务（甲方可以选择服务费用或等额服务中的任何一种形式）	减免甲方当月租费之5%或甲方要求的等额服务（甲方可以选择服务费用或等额服务中的任何一种形式）
每个服务年度内第二次不达标	减免甲方当月租费之20%（累计总额不超过当月服务费的30%）或甲方要求的等额服务（甲方可以选择服务费用或等额服务中的任何一种形式）	减免甲方当月租费之10%（累计总额不超过当月服务费的15%）或甲方要求的等额服务（甲方可以选择服务费用或等额服务中的任何一种形式）
每个服务年度内第三次及第三次后续不达标	每一次不达标的情况，减免甲方当月租费之30%（累计总额不超过当月服务费的50%）或甲方要求的等额服务（甲方可以选择服务费用或等额服务中的任何一种形式）	每一次不达标的情况，减免甲方当月租费之20%（累计总额不超过当月服务费的30%）或甲方要求的等额服务（甲方可以选择服务费用或等额服务中的任何一种形式）

4.2 罚则生效

在乙方发生服务水平等级指标不达标情况，乙方应在 2 个计费周期内向甲方结算和罚则对应的服务费用或等额服务。



4.3 服务终止

如乙方在服务合约期的任意 6 个月内连续 3 次无法达成上述任意一项或多项服务水平，除乙方要承担第 4.1 条中约定的罚则外，甲方有权立即终止服务。

5. 产品服务说明

5.1 通信服务中心产品

5.1.1 国内多运营商互联网接入

5.1.1.1 电信/联通/移动互联网接入

1. 服务描述

服务名称	服务内容
网络接入端口服务	乙方为甲方提供网络接入层交换机上联端口，具体参数参见服务规格。
互联网带宽服务	- 乙方为甲方提供至互联网服务商（中国电信/中国联通/中国移动）出口的带宽。
IP 地址（国内互联网服务提供商）服务	乙方为甲方提供互联网服务商（中国电信/中国联通/中国移动）的 IP 地址。
安全服务	- 乙方使用 ADM/AGM 设备对互联网 IP 地址进行防 DDos 攻击保护； - 乙方使用 ASA 5580 提供三层以上的安全服务，保证基础网络架构安全。 - 乙方按照甲方要求配置、制定安全策略。

2. 服务规格

服务名称	服务规格
网络接入端口）务	- 标配数量：1个。 - 规格：RJ45接口 或者 SFP 1000Mb 多模接口 或者 SFP 10000Mb 多模接口 或者 云计算虚拟交换机接口。 - 支持802.1q VLAN tag。



互联网带宽服务	<ul style="list-style-type: none"> - 标配数量：1个。 - 规格：1Mbps 或者 百兆共享带宽。
IP地址（国内互联网服务提 供商）服务	标配数量：1个。

3. 服务水平

编号	服务指标	定义	目标	数据源	评估周期	标志	说明
01	网络联 通性	乙方分配给甲方的设备端口同互联网服务运营商接入到乙方网络设备端口之间的联通性。	≥99.9%	甲方确认的服务记录	每月	参见第 4 章第 1 项标志 A	参见第 3 章服务水平中的说明 3

5.1.1.2 混合互联网接入

1. 服务描述

服务名称	服务内容
网络接入端口服务	乙方为甲方提供网络接入层交换机上联端口，具体参数参见服务规格。
互联网混合带宽服务	<ul style="list-style-type: none"> - 乙方为甲方提供至互联网服务商（中国电信/中国联通/中国移动）出口的带宽。
IP 地址（国内互联网服务提供商）服务	乙方为甲方提供互联网服务商（中国电信/中国联通/中国移动）的 IP 地址。
安全服务	<ul style="list-style-type: none"> - 乙方使用 ADM/AGM 设备对互联网 IP 地址进行防 DDos 攻击保护。 - 乙方使用 ASA 5580 提供三层以上的安全服务，保证基础网络架构安全。 - 乙方按照甲方要求配置、制定安全策略。



2. 服务规格

服务名称	服务规格
网络接入端口) 务	<ul style="list-style-type: none"> - 标配数量：2个。 - 规格：RJ45接口 或者 SFP 1000Mb 多模接口 或者 SFP 10000Mb 多模接口 或者 云计算虚拟交换机接口。 - 支持802.1q VLAN tag。
互联网混合带宽服务	<ul style="list-style-type: none"> - 标配数量：1个。 - 规格：1Mbps 。
IP地址（国内互联网服务提供商）服务	标配数量：1个（中国电信/中国联通/中国移动）。

3. 服务水平

编号	服务指标	定义	目标	数据源	评估周期	标志	说明
01	网络联通性	乙方分配给甲方的设备端口同互联网服务运营商接入到乙方网络设备端口之间的联通性。	≥99.9%	甲方确认的服务记录	每月	参见第4章第1项标志A	参见第3章服务水平中的说明3

5.1.1.3 BGP 互联网接入

1. 服务描述

服务名称	服务内容
网络接入端口（BGP 区域）服务	乙方为甲方提供 BGP 网络接入层交换机上联端口，具体参数参见服务规格。
互联网带宽服务	乙方为甲方提供至互联网服务商（中国电信/中国联通/中国移动）BGP 网络出口的带宽。
IP 地址（BGP 服务提供商）服务	乙方为甲方提供 BGP 服务提供商的 IP 地址。



2. 服务规格

服务名称	服务规格		
网络接入端口（BGP区域）服务	<ul style="list-style-type: none"> - 标配数量：1个。 - 规格：RJ45接口 或者 SFP 1000Mb 多模接口。 - 支持802.1q VLAN tag。 		
IP地址（BGP服务提供商）服务	标配数量：1个。		
带宽（BGP区域，BGP带宽）		标配数量	规格
	带宽（BGP区域，BGP带宽A型）	1Mbps	<ul style="list-style-type: none"> - BGP上海联通+上海电信+上海移动出口。 - 通过乙方不同接入设备接出的两条点对点线路连接至甲方接入设备。 - 乙方在接入平台使用HSRP协议进行互联。 - 为甲方配置预留备份端口，并设置为激活状态，在故障时实现自动切换。
	带宽（BGP区域，BGP带宽 B型）	1Mbps	<ul style="list-style-type: none"> - BGP上海联通+上海电信+上海移动出口。 - 通过乙方接入设备接出的一条点对点线路连接至甲方接入设备。 - 为甲方配置预留备份端口，正常情况为关闭状态，在故障时可进行手动切换。
	带宽（BGP区域，BGP带宽C型）	1Mbps	<ul style="list-style-type: none"> - BGP北京（或广东）联通+北京（或广东）电信出口。



Your Best Data Center in China

			<ul style="list-style-type: none"> - 通过乙方接入设备接出的一条点对点线路连接至甲方接入设备。 - 为甲方配置预留备份端口，正常情况为关闭状态，在故障时可进行手动切换。
--	--	--	--

5.2 云平台服务中心产品

5.2.1 云平台服务产品

5.2.1.1 企业私有云服务

1. 服务描述

甲方使用本服务的前提是甲方使用乙方的电信/联通/移动互联网接入、混合互联网接入服务产品。

服务名称	服务内容
企业私有云资源服务	<ul style="list-style-type: none"> - 乙方为甲方提供可弹性分配的、安全可靠的虚拟计算、虚拟网络、虚拟存储资源。网络拓扑环境可根据甲方业务定义，易于甲方业务部署。 - 甲方负责自身业务的部署及维护。
企业私有云管理平台服务	<ul style="list-style-type: none"> - 乙方为甲方提供高可用性的云计算管理平台，方便甲方操作、监控所租用的虚拟资源，保证甲方数据存储、网络环境高可用。 - 乙方为甲方企业私有云提供网络流量监控。 -
企业私有云安全服务	<ul style="list-style-type: none"> - 乙方为甲方提供虚拟私有云主动安全防护，同时提供独立虚拟安全网关，支持甲方自助配置安全策略。



	<ul style="list-style-type: none"> - 支持多用户隔离、防密码破解。 - 支持甲方企业私有云网络中检测 UDP/TCP/ICMP 类型 flood 攻击。
--	--

2. 服务规格

服务名称	服务规格		
		标配数量	规格
企业私有云计算资源服务（高存储A型）	云计算虚拟CPU服务（高存储A型）	1个	2.2GHZ
	云计算虚拟内存服务（高存储A型）	1GB	支持HA
	云计算虚拟磁盘服务（高存储A型）	1GB	1. 经RAID 5保护后，操作系统挂接前的可用容量 2. 支持HA
企业私有云计算资源服务（高存储B型）	云计算虚拟CPU服务（高存储B型）	1个	2.2GHZ
	云计算虚拟内存服务（高存储B型）	1GB	
	云计算虚拟磁盘服务（高存储B型）	1GB	经RAID 5保护后，操作系统挂接前的可用容量
企业私有云计算资源服务（高计算A型）	云计算虚拟CPU服务（高计算A型）	1个	2.4GHZ
	云计算虚拟内存服务（高计算A型）	1GB	支持HA
	云计算虚拟磁盘服务（高计算A型）	1GB	1. 经RAID 5保护后，操作系统挂接前的可用容量



			2.支持HA
企业私有云算资源服务（高计算B型）	云计算虚拟CPU服务（高计算B型）	1个	2.4GHZ
	云计算虚拟内存服务（高计算B型）	1GB	
	云计算虚拟磁盘服务（高计算B型）	1GB	经RAID 5保护后，操作系统挂接前的可用容量

3. 服务水平

编号	服务指标	定义	目标	数据源	评估周期	标志	说明
01	网络连通性	乙方分配给甲方的设备端口同互联网服务运营商接入到乙方网络设备端口之间的连通性。	≥99.9%	甲方确认的服务记录	每月	参见第4章第1项标志A	参见第3章服务水平中的说明3
02	数据存储的持久性	合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。	≥99.99%	甲方确认的服务记录	每月	参见第4章第1项标志A	参见第3章服务水平中的说明4
03	数据可销毁性	通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原，并对报废硬盘做消磁处理。	完全删除	甲方确认的服务记录	每次	参见第4章第1项标志B	参见第3章服务水平中的说明5
04	服务可用性	服务可用性为合同期内用户每月云服务可用时间的概率，即每月实际可用时间 / 每月（实际可用时间 + 不可用时间）。	≥99.5%	甲方确认的服务记录	每月	参见第4章第1项标志A	参见第3章服务水平中的说明6
05	数据保密性	为了在同一套物理资源上支撑多个用户，国科云平台实现了不同租户间的网络隔离。	网络隔离	甲方确认的服务记录	每次	参见第4章第1项标志B	参见第3章服务水平中的说明7
06	数据可迁移性	国科承诺用户能够控制数据的迁移，保证启用或弃用该云服务时，数据能迁入和迁出。	数据迁移	甲方确认的服务记录	每次	参见第4章第1项标志B	参见第3章服务水平中的说明8



Your Best Data Center in China

07	数据知情权	除政府监管部门监管审计需要外, 未经客户同意, 不能将用户数据提供给任何第三方。	数据知情	甲方确认的服务记录	每次	参见第 4 章第 1 项标志 B	参见第 3 章服务水平中的说明 9
08	服务可审查性	根据国家的法律法规要求, 为配合政府监管部门的监管审查, 合规或取证调查等, 国科可提供您运行在云服务上业务的相关信息。	服务可审查	甲方确认的服务记录	每次	参见第 4 章第 1 项标志 B	参见第 3 章服务水平中的说明 10
09	服务资源调配能力	单台主机的 CPU、内存、磁盘、带宽资源、IP 资源均可升级扩展。	资源调配	甲方确认的服务记录	每次	参见第 4 章第 1 项标志 B	参见第 3 章服务水平中的说明 11
10	故障恢复能力	通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系, 保证云服务的故障恢复能力。故障恢复的手段包括: 在线迁移、停机迁移以及高可用恢复。	故障恢复	甲方确认的服务记录	每次	参见第 4 章第 1 项标志 B	参见第 3 章服务水平中的说明 12



附录 A 客户信息确认书

客户信息确认书

致：苏州国科综合数据中心有限公司

鉴于（公司全称）已与苏州国科数据综合数据有限公司（以下简称“苏州国科”）签订产品服务协议，为规范人员、设备进出所在机房区域及付款、开票等事宜，现对客户信息做如下确认：

1、公司信息

公司名称				公司地址			
联系人		电话		传真		邮编	
法人代表		电话		手机		邮箱	
营业执照编号				税号			
开户银行				银行账号			
电费开票类型选择（如不涉及可省略此项） <input type="checkbox"/> 增值税专用发票 <input type="checkbox"/> 增值税普通发票							

2、人员授权

授权（授权人姓名）负责业务开通事宜，授权人通过 邮件 传真（请选择）通知苏州国科服务开通的具体时间；

授权（授权人姓名）负责人员、设备进出相关事宜，授权人通过 邮件 传真（请选择）通知苏州国科人员和设备进出的具体事宜；

授权（授权人姓名）负责日常运维相关事宜；

授权（授权人姓名）为紧急事件联系人；

授权（授权人姓名）负责财务相关事宜。

授权人员详细信息：

姓名	身份证号码	电话	手机	Email	授权内容

本授权自签发之日起生效，截至____年____月____日止，但发生以下情形时提前终止：

- （公司全称）出具书面撤销授权通知；
- 双方签订的产品服务协议终止。

上述 1 和 2 之间以先发生的日期为提前终止日期。



地址：苏州工业园区星湖街 328 号创意产业园 A2 幢

电话：86-512-68839888 传真：86-512-68839889 网址：http://www.sisdc.com.cn

Your Best Data Center in China

特别说明：

如公司信息或被授权人发生变化，(公司全称)应当以书面方式通知苏州国科并出具新的确认书。再未收到书面通知之前国科将继续按照本确认书执行相关事宜。对于由(公司全称)未能通知导致的损失由(公司全称)负责。

公司名称（盖章）：_____

日 期：_____



附录 B 计费起始确认书

计费起始确认书

尊敬的_____

您好！首先祝贺您成为苏州国科综合数据中心的用户，感谢您信任并支持苏州国科综合数据中心的工作。您与苏州国科综合数据中心有限公司签定的《苏州国科综合数据中心产品服务协议》（合同号：_____）于_____年____月____日正式生效，您购买的服务已于_____年____月____日正式开通，计费于_____年____月____日开始。与此同时我方的客户服务正式启动，在合同期限内您服务器的相关事宜将交由客户服务部门负责。在以后的合作过程中，无论您对服务器运作有任何要求，或者您需要我们提供技术支持或其他服务，您都可以与客户服务部门或客户服务代表联系，客户服务部将根据您的需求进行跟踪服务，并把所进行的客户服务情况反馈给您。若您对上述内容有异议，请于收到传真 3 日内和我们联系，如果没有收到您的回复，我们将按上述日期执行。确认后请将此函传真给我们。

传 真：0512-68839889

预祝我们合作愉快！以下是我们的联系方式：

客户服务代表：刘丹丹/方颖

付款联系：0512-68839888-1502/1503

地 址：苏州工业园区星湖街 328 号国际科技园五期创意产业园 A2 幢

付款信息：

开户行：中信银行苏州工业园区支行

帐 号：7324410182600094794

苏州国科综合数据中心有限公司

_____年____月____日

请 您 做 以 下 确 认：

苏州国科综合数据中心有限公司：

我公司同意以上计费起始时间，并会按时支付服务费。

签 字：

盖 章：

日 期：



附录 C 国科协议竣工通知

尊敬的客户：

非常感谢您对我们数据中心的信任与支持！

您的与国科签订的 协议编号 协议， 服务完毕，您可以进行使用。另请在附件《协议执行工单》对本次工单的执行进行完工确认。

如在服务过程中遇到问题，请随时与我们的客服或 ECC 工程师联系：

工作时间（周一至周五 9：00 至 17：30），联系客服中心，电话：0512-68839888-2，邮箱：service@sisdc.com.cn

非工作时间（夜间或节假日）联系 ECC，电话：0512-68839888-3，邮箱：oss@sisdc.com.cn

再次感谢您对我们工作的支持与配合！



附录 D 协议执行工单

	苏州国科综合数据中心有限公司		文件编号 SISDC-QR-51-007 -V2.0	协议执行工单		
QMS	修订次数 1	修订日期 08/27/12	发布日期 08/27/12			
工单信息	协议编号	XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX	授权工程师姓名	XXXX	授权工程师 联系电话	XXXX
	客户名称	XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX	授权工程师证据类 型		授权工程师 证件号	
	销售代表	XXXX	来源类型	XXXX	工单要求起 止时间	XXXX
	客户代表	XXXX	客户代表联系电话	XXXX X	服务有效期	XXXX

产品编号	产品名称	服务名称	数量	工单	执行反馈		
备注							
派工时间		派工 客服		资源预占时间		资源预占工程师	
竣工日期		部署 工程 师		审核工程师		客户签字	