

# 一签通云平台服务等级协议（**SLA**）

北京安证通信息科技股份有限公司

# 1、协议概述

本服务等级协议（Service Level Agreement，简称“SLA”）规定了一签通云服务平台向客户提供电子合同服务的服务范围，可用性等级指标。

## 2、服务范围

保障用户正常使用一签通云平台各项功能。

通过电话、邮件、QQ、微信的方式，配合用户完成使用过程中的问题诊断，并给出建议。

通过电话、邮件、QQ、微信的方式，受理用户对一签通云平台的咨询、投诉。

服务时间： 电话热线           7×24 小时  
              在线客服           5×8 小时（周一至周五，9:00 至 18:00）

## 3、服务指标

### 3.1 数据持久性

对象文件存储：99.99999999%的数据可靠性。

数据持久性按服务周期进行计算，一个服务周期为一个自然月，如不足一个月不计算为一个服务周期。

99.99999999%的数据可靠性，即每 10000000000 份文档，每月最多有 1 份文档可能发生数据丢失。

对象存储的数据持久性为完全副本冗余方式，同时在异地有灾备中心，实现异地灾备能力。

### 3.2 数据可销毁性

在用户主动要求删除合同或用户服务期满后要求销毁合同或服务期限内合同所有相关各方达成书面协议一致要求销毁合同的情况下，安证通将自动或在约定期限内彻底清除对应合同，使得该合同无法恢复。删除方法：在确认用户删除请求后，通过查询得到对应文件的 key，然后应用程序通过调用公有云对象存储服务的删除 API 实现对文件的删除。安证通使用公有云存储数据，如果公有云的设备报废，由公有云服务商采用专用强磁工具对报废设备进行全面消磁，保证报废设备不存留用户的任何数据。安证通使用的公用云服务商均已通过信息安全等级保护测评、可信云、ISO27001 等认证。

### 3.3 数据可迁移性

用户可通过 Web 控制台、移动 APP 等渠道自助上传下载合同文件(格式 PDF)，迁移保存至目标存储空间。

### 3.4 数据私密性

安证通使用密钥管理体系、严格的认证授权体系等手段保证用户数据互不可见，即用户只能通过登录验证后，查看本用户相关且具有查看权限的合同文件。

安证通规定禁止运维人员接触合同文件，且通过堡垒机记录和审查运维人员的操作记录。

安证通作为云服务商不会去查看用户的数据，除非应公权力或监管部门要求，这些操作要经过内部审批流程，由运维人员在堡垒机上操作并进行日志记录。

## 3.5 数据知情权

一签通云平台主数据中心位于北京，容灾数据中心位于张家口。

安证通一签通云平台具备自动数据备份功能，主要为对象文件的备份，文件在主数据中心保存三副本，在容灾数据中心也保存三副本。用户不能指定存储位置，也无需关注备份，一签通云平台已经设计并运行了完整的备份体系。

除应当地法律法规、或政府监管部门的监管、审计要求，未经用户授权，不会将用户的所有数据及行为日志提供给第三方。

## 3.6 服务可审查性

依据现行法律法规的规定或根据政府监管部门监管、安全合规、审计或取证调查等原因的需要或者未明确安全事件原因、客户怀疑存在安全威胁的需要知情，在符合流程和手续合法完备的情况下，安证通可以提供用户所使用的服务的相关信息，包括用户访问日志、关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

## 3.7 服务功能

一签通是北京安证通信息科技股份有限公司战略服务品牌，一签通云平台可以支撑整个“互联网+”战略对电子签名认证的所有应用需求，拥有行业最齐全的资质认证，可以为全行业提供电子实名认证及应用服务，可以提供可靠的网络实名认证、数字证书认证与管理、电子印章认证与管理、云签章服务、电子合同会签与管理服务，服务可以通过 Web、APP 的方式开通和使用。一签通平台所有具体功能请详见一签通官网上提供的详细说明文档、技术文档及帮助文档。一签通平台所有可能影响用户的功能性变更都将向用户公告。

## 3.8 服务可用性

服务可用性：不低于 99.95%。

服务可用性界定方法：现网 90%以上的用户请求得到正常响应，即定性为该服务（产品）可用。

服务可用性计算公式： $\text{服务可用性} = \frac{\text{服务可用时间}}{\text{服务可用时间} + \text{服务不可用时间}} \times 100\%$ 。

其中：

- (1) 可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月，如不满一个月不计算为一个服务周期；
- (2) 计时单位为分钟，服务连续 5 分钟或更长时间不可用方计为不可用时间；
- (3) 有计划的扩容、升级、维护不计入不可用时间。

一签通云平台一个自然月内的宕机时间不会超过 21.6 分钟。

## 3.9 服务资源调配能力

安证通一签通云平台架构具备良好的可扩展性和弹性伸缩性，系统会根据平台运行指标主动进行升级在线扩容，包括应用服务器、数据库等资源，扩容可在 30 分钟内完成。

数据库系统是弹性可扩展，在 CPU 或内存利用率或连接数达到 80%以上时可以通过升级 CPU、内存等来增加连接数的上限、IOPS 的上限。按上一个配置的双倍来进行扩容。

公网带宽可以随时在线调整；如果公网带宽的使用率达到 80%时，进行调整，可以以 M 为单位往上扩容。

应用服务是弹性可扩展的，应用服务器 CPU 或内存利用率达到 80%时，进行扩容，按上一个服务器配置自动购买新的服务器进行扩容。

## 3.10 故障恢复能力

安证通配备 7×24 小时的运行维护人员，具备完善的故障监控、业务可用性监控、钉钉机器人/短信/邮件多重告警、快速定位、快速恢复等一系列故障响应机制。故障快速恢复手段包括在线扩容、在线/停机迁移、故障隔离、自动切换等。

如果判断为一般故障，个别用户出现问题，用户可自行通过清除缓存，更换浏览器，重新安装 APP 等排除故障，如果判断为严重故障，由安证通进行应急响应，紧急恢复业务。

## 3.11 网络接入能力

安证通一签通云平台入口网络为公有云 BGP 网络，接入电信、联通、移动、铁通、教育网等链路。单口带宽为 5Gb。

一签通平台的用户共享平台的网络带宽。

## 3.12 服务计量准确性

安证通一签云平台具备准确、透明的计量计费系统，根据用户实际业务使用数据进行结算并扣费，具体计费标准以合作协议约定的计费模式与价格为准，计费数据至少保留 3 年。

用户付费方式可采用在线支付，以及线下对公打款等方式。

## 3.13 服务变更和终止条款

本协议内容及已经发布的或将来可能发布的各类规则。所有规则为本协议不可分割的一部分，与协议正文具有同等法律效力。安证通有权根据需要不时地制定、修改本协议或各类规则，如本协议及规则有任何变更，一切变更以本网站最新公布的内容为准。

安证通可以暂时停止提供或者限制本服务部分功能，或提供新的功能，在任何功能减少、增加或者变化时，只要用户仍然使用本服务，即表示同意本协议或者变更后的协议。

在如下情况，安证通有权中止、终止对用户提供服务而不承担任何责任：

1. 在安证通未向用户收费的情况下，安证通可自行全权决定以合理理由（包括但不限于用户已违反本协议的字面意义和精神，或用户以不符合本协议的字面意义和精神的方式行事）终止用户的登录密码、用户名（或其任何部份）或用户对服务的使用。

2. 在出现下列任一情况时，安证通可立即发出警告，中止或终止用户的账号，删除用户的任何现有信息，以及用户在网站上展示的任何其他资料：（a）用户违反本协议；（b）安证通无法核实或鉴定用户向安证通提供的任何资料；（c）安证通相信用户的行为可能会使用户、安证通其他用户或通过安证通提供服务的第三者服务供应商发生任何法律责任；（d）发现用户从事涉及网站的诈骗等违法违规活动，安证通有权中止或终止用户的服务。对于（a）、（b）、（c）三项，安证通不限制用户采取相关补救措施。

3. 对于本协议规定的采取的中止或终止措施，安证通不对结果承担任何责任。

4. 根据本协议的任何规定中止或终止用户使用服务之措施，安证通将本着审慎的态度实施，并将履行告知义务，即使通知用户不能继续使用安证通的服务，但在用户的账号内的所有相关资料，安证通将继续为用户保存，且可以查询和为用户提供相关文件内容的证明。

## 3.14 服务赔偿条款

如一签通云平台故障、设计缺陷导致用户无法使用本协议项下约定的服务，给用户造成损失的，安证通同意承担由此造成的损害赔偿赔偿责任。但不包括以下原因所导致的服务不可用：

- (1) 安证通预先通知用户进行系统维护所引起的，包括升级、维护和模拟故障演练；
- (2) 任何安证通所属服务以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
- (3) 本协议第 3.16 服务商免责条款中约定的情况引起的；
- (4) 其他非安证通原因所造成的不可用。

赔偿方案

赔偿金额：赔偿用户由此造成的直接经济损失，但最高不超过用户已付服务费金额的两倍。

赔偿时限：

赔偿申请必须限于在一签通云平台没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

### 3.15 用户约束条款

用户在使用一签通服务时，必须遵守国家各项法律、法规、规章以及政府规范性文件，并接受安证通相关的协议、规则、规定、程序和惯例的约束。禁止在本网站进行任何可能违反国家法律、法规、规章和政府规范性文件的行（包括但不限于侵犯任何第三方著作权、专利权、商标权、商业秘密、隐私权、名誉权或其它权利的行为）或者任何未经授权使用本网站的行为（包括但不限于擅自进入本网站未公开的系统、不正当的使用密码和网站的任何内容等）。

用户对通过安证通发布的所有信息（内容包括但不限于个人信息、商业信息，形式包括但不限于文字、图片）的真实性、准确性、即时性、完整性和合法性独立承担所有责任。同时，在用户所发布的信息中不得含有蓄意毁坏、恶意干扰、秘密地截取或侵占任何系统、数据或个人资料的任何病毒、伪装破坏程序、电脑蠕虫、定时程序炸弹或其他电脑程序。

### 3.16 服务商免责条款

用户有义务在注册时提供自己的真实、最新、完整的资料，并保证电子邮件地址、联系电话、联系地址、邮政编码等内容的最新、有效性及安全性。用户有义务维护并立即更新用户的个人资料，确保其真实、最新、有效及完整。若用户提供任何错误、虚假、过时或不完整的资料，或者本网站有合理的理由怀疑用户提供的为错误、虚假、过时或不完整的资料时，本网站有权暂停或终止用户的账号，并拒绝用户使用本网站部份或全部服务。在此情况下，本网站不承担任何责任，并且用户同意自行承担因此所产生的直接或间接的任何支出或损失。

由于互联网本身所具有的不稳定性，安证通无法保证服务不会中断。系统因有关状况无法正常运作，使用户无法使用任何安证通服务或使用安证通服务受到任何影响时，安证通对用户或第三方不负任何责任，前述状况包括但不限于：

(1) 一签通系统停机维护期间。

(2) 电信设备出现故障不能进行数据传输的。

(3) 由于黑客攻击、网络供应商技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的安证通服务中断或延迟。

(4) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素，造成安证通系统障碍不能执行业务的。

因用户的过错导致的任何损失，该过错包括但不限于：操作不当、遗忘或泄露密码、密码被他人破解、用户使用的计算机平台被第三方侵入、用户委托他人代理签署时他人恶意或不当操作而造成的损失，一签通不承担任何责任。

本协议的订立、变更、执行和解释，以及与本协议有关的争议解决，均应适用中华人民共和国法律。如与本协议有关的某一特定事项没有法律规定或规定不明确，则应参照通用的国际商业惯例和行业惯例。