

IDC 机房 SLA 服务协议（大全 5 篇）

第一篇：IDC 机房 SLA 服务协议

服务品质保证协议

甲方：

乙方：

为规范乙方所提供的网络资源服务及相关客户服务的品质，使甲方能够有效监控乙方的服务，保证所获得的服务品质，甲乙双方经友好协商，特签订如下协议。

一、网络联通性保证

1、“网络联通性”是指甲方托管于乙方数据中心的网络设备同 ChinaNet 是否联通。“网络联通”是指：乙方分配给甲方的网络端口可以与 ChinaNet 相联通；“网络不联通”是指：乙方分配给甲方的网络端口与 ChinaNet 不联通。

1-2、乙方保证甲方网络系统 99.9%（百分之九十九点九）的联通性及机房的网络安全性保证。1-3、乙方可根据甲方要求，为甲方计算每月中“网络不联通”时间，“网络不联通”包括由乙方造成的甲方设备不联通的时间（分钟数），但不包括网络不联通的 5 天之内甲方未向乙方报告的情况，以及以下原因所导致的甲方网络系统不联通：

1-3-

1、乙方经甲方同意进行网络维护所引起的；

1-3-2、任何甲方的电路或设备所引起的；

1-3-3、甲方的应用程序或安装活动所引起的；

1-3-4、甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的；

1-3-5、由不可抗力所引起的 1-3-6、甲方导致的其它原因二、电

力持续性保证

1、“电力的持续供应”是指：乙方向甲方提供的市电或 UPS 电源具有电力；“电力中断”是指：乙方向甲方提供的市电及 UPS 电源同时不具有电力。

2-2、乙方保证甲方网络系统的电力的持续供应 99.99%（百分之

九十九点九九) 的可用性。2-3、乙方如果在任何一个月中不能遵守第二条第 2 款规定的服务品质, 乙方将免收甲方的当月租费。

2-4、“电力中断时间”包括由乙方造成的甲方网络电力中断的时间(分钟数), 但不包括网络电

力中断的 5 天之内甲方并未向乙方报告的情况, 以及由以下原因所引起的电力中断: 2-4-

1、任何甲方的电路或设备;

2-4-2、甲方的应用或安装活动;

2-4-3、甲方的疏忽或由甲方授权乙方进行的操作;

2-4-4、由不可抗力所引起的三、初装保证

1、乙方的初装服务内容随甲方选择的服务项目不同而不同, 按照甲方的要求而具体包括: 3-1-

1、整机租用服务

3-1-1-

1、服务器硬件安装、调试

3-1-1-2、标准系统软件安装、调试

3-1-1-3、电力供应的安装

3-1-1-4、网络联接的安装

3-1-2、主机托管服务

3-1-2-

1、电力供应的安装

3-1-2-2、网络联接的安装

3-1-3、机柜整租服务

3-1-3-

1、电力供应的安装

3-1-3-2、网络联接的安装

3-2、初装工作时间保证

3-2-

1、整机租用: 服务合同签定后 5 个工作日内

3-2-2、主机托管: 服务合同签定后 5 个工作日内

3-2-3、机柜整租：服务合同签订后 5 个工作日内

3-2-4、其他服务：根据合同约定初装工作时间确定

3-3、若乙方未能按照上述规定完成初装工作，乙方将退还甲方该次初装工作收取的初装服务费。

四、紧急情况报告保证

1、乙方的标准程序将每 5 分钟 ping 一次甲方网络设备。如果甲方的网络设备在连续 2 次每次 5 分钟的 ping 过程中没有响应，乙方将认为服务已经不可获得，已处于紧急状况。

4-2、乙方将通过甲方选择的方式（办公室电话、手机、寻呼、传真、EMAIL）联络甲方指定的授权人。

4-3、在获得甲方正式授权前，乙方无权对甲方系统设备进行任何操作。

4-4、乙方可进行紧急情况监测的服务包括甲方网站系统中：

4-4-

1、WWW 应用是否正在运行

4-4-2、EMAIL 应用是否正在运行

4-4-3、FTP 应用是否正在运行

4-5、乙方的“报告保证”将在乙方断定甲方不能得到乙方服务的 15 甲方。4-6、甲方需负责向乙方提供指定授权人准确的联络信息以便乙方与其联络。

4-7、当由于甲方的疏忽造成甲方所提供的指定授权人的联络信息已经过时或不准确或（在应用服务协议中所定义的）不可抗力的原因，免除乙方“报告保证”的责任。

4-8、乙方未能履行“报告保证”时将根据甲方的要求，扣减当月租费中 1 天的款项。4-9、甲方每天最多只能获得 1 次扣减，不论乙方一天中有几次未能履行“报告保证”。

五、客户服务保证

1、乙方客户服务专员向甲方提供如下服务

5-1-

1、服务项目和业务项目的咨询

5-1-2、初装工作处理和情况汇报

5-1-3、服务内容变更处理

5-1-4、投诉受理和处理情况汇报

5-1-5、缴费和续费咨询及处理

5-2、保证为甲方指定客户服务专员负责甲方的售后服务工作六、技术支持保证

1、乙方技术支持工程师向甲方提供如下服务：

6-1-

1、服务器系统状态监测，可根据甲方需要为其提供数据流量统计页面分析，对客户服务器进行实时监控，并在服务器上出现。

6-1-2、紧急情况通知

6-1-3、授权下的服务器操作

6-1-4、技术问题咨询

6-2、保证为甲方指定 1 名技术工程师负责甲方的售后服务工作。

6-3、乙方技术工程师每天 24 小时，每周 7 天，每年 365 日工作。

6-4、甲方需要乙方工程师直接对其服务器进行操作时，需要向乙方工程师书面授权。6-5、甲方需指定甲方授权人，只有授权人有权利要求乙方工程师对其服务器进行操作。6-6、书面授权必须有甲方授权人的签字。当甲方授权人无法以书面形式授权时，可以通过电话向乙方工程师授权，事后需立即补交书面操作授权书。甲方使用电话进行授权时，必须向乙方提供甲方的 MRTG 用户名和密码，经乙方工程师核实准确后，方接受授权并进行相应的授权操作。如甲方未能提供准确的 MRTG 用户名和密码，乙方将视其为非法授权，并有权拒绝进行操作。

七、技术操作保证

1、乙方工程师在得到甲方授权后方可对甲方系统进行授权的 7-2、乙方工程师在得到授权后 30 分钟内向甲方提供第一次反馈并在操作结束后提供一份书面形式的操作情况报告。

7-3、乙方不承担由于甲方授权操作而对甲方系统所产生的任何影响及其责任。

八、投诉保证

1、甲方可以书面形式对乙方及乙方某个员工投诉：

8-1-

1、网络品质

8-1-2、客户服务质量

8-1-3、技术支持质量

8-2、乙方设立投诉专线受理甲方投诉。

8-3、乙方在受理甲方投诉后的 24 个小时内向甲方提供第一份书面形式的投诉处理情况报告。

九、机房开放保证

1、乙方数据中心机房向甲方开放，甲方可以根据需要在乙方技术人员的陪同下进入机房进行合理的操作。

9-2、甲方进入机房时需由乙方工作人员陪同并向保安人员出示乙方配发的有效证件方能被允许进入。

9-3、甲方需要进入机房时，需要先向乙方数据中心管理人员提前说明：

9-3-

1、进入原因

9-3-2、将进行的活动（操作、参观等）

9-3-3 预计进入时间

9-3-4、预计辞出时间

9-3-5、所需协同作业（工具、软件、食宿安排等）十、不可抗力

1、本承诺中规定的不可抗力包括：

10-1-

1、地震、台风、洪水等自然灾害；

10-1-2、战争、罢工、停电等不可抗力因素；

10-1-3、由法律法规及政府行政行为的原因而导致的中断；

10-1-4、电信线路被人为破坏或 CHINANET 的线路、设备因调试、扩容、故障所引起的中断； 10-1-5 10-2、当由于上述原因而使乙方无法履行保证时，乙方不承担责任。

十一、其他

1、本协议有效期一年。

11-2、本合同经各方授权代表于年____月____日签署于，自双方签字盖章后生效。

甲方:乙方:

签字(盖章):

日期: 签字(盖章): 日期:

第二篇: IDC 机房服务标准

IDC 机房服务标准

一、维护目的: 保障机房设备正常运行, 对机房环境支撑系统、监控设备、计算机主机设备定期检测、维护和保养, 保障机房设备运行稳定, 通过保养延长设备生命周期, 降低故障率。确保机房在突发事故导致硬件设备故障, 影响机房正常运作情况下, 可及时得到设备供应商或机房服务维护人员的产品维修和技术支持, 并快速解决故障。

二、维护内容:

1、机房监控设备维护管理: 供配电监测系统、空调环境检测系统、门禁设备系统、漏水检测、保安监控设备(包含摄像头、硬盘录像机)、监控主机;

2、机房空调与配电设备维护管理: 精密空调机组、新风设备; UPS 及电池、主配电柜、UPS 配电柜;

3、机房消防设备维护管理: 各种探测器、手动报警按钮和报警控制器, 灭火剂的控制装置;

4、机房供水水路、电路及照明线路的维护管理: 水、电路管线及接口的检查维修。

5、机房基础维护管理: 机柜线路的整理、标签检查更换、机房除尘清洁、地板、墙面、吊顶、门窗及有关配套的维护管理

6、机房主机设备维护管理: 计算机服务器(包括 PC 服务器、存储服务器); 网络设备(路由及交换设备等); KVM 系统;

7、机房运维管理体系建设: 完善机房运维规范, 优化机房运维体系

三、维护需求：

1、机房除尘：每季度一次设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩、门禁、监控采集模块等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个擦干净，调整摄像头清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行

2、机房监控设备：（1）根据监控系统各部份设备的使用说明，每月检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。（2）对容易老化的监控设备部件每月一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头、采集模块等。

（3）对易吸尘部份每季度定期清理一次，如监视器、漏水检测主机、门禁主机等暴露在空气中，由于屏幕的静电作用，会有许多灰尘被吸附在监视器表面，影响画面的清晰度，要定期擦拭监视器，校对监视器的颜色及亮度。（4）对长时间工作的监控设备每月定期维护一次，如硬盘录像机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免硬盘录像机工作不正常。（5）对监控系统及设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障。如：网络设备、服务器系统、监控终端及各种终端外设。桌面系统的运行检查，网络及桌面系统的病毒防御。（6）每月定期对监控系统和设备进行优化：合理安排监控中心的监控网络需求，如带宽、IP 地址等限制。提供每月一次的监控系统网络性能检测，包括网络的连通性、稳定性及带宽的利用率等；实时检测所有可能影响监控网络设备的外来网络攻击，实时监控各服务器运行状态、流量及入侵监控等。对异常情况，进行核查，并进行相关的处理。根据用户需要进行监控网络的规划、优化；协助处理服务器软硬件故障及进行相关硬件软件的拆装等。（7）提供每月一次的定期信息服务：每月第一个工作日，将上月抢修、维修、维护、保养记录表以电子文档的形式报送监控中心负责人。

3、环境要求：室内温度应控制在 $+5^{\circ}\text{C} \sim +35^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度应控制在 $10\% \sim 80\%$ ，留给机房监控设备一个良好的运行环境。

4、新风维护：对空气循环系统我们主要是考虑空调系统的过滤器、风机、隔风栅及到计算机设备的风道等因素。应及时检查机房内的气流状况，看是否有气流短路的现象发生，存在送风阻力过大的情况。检查风机的运行状况：主要是检查风机各部件的紧固情况及平衡，检查轴承、皮带、共振等情况，测量电机运转电流，看是否在规定的范围内，根据测得的参数也能够判断电机是否是正常运转。

5、消防设备维护：检查火警探测器、手动报警按钮、火灾警报装置外观及试验报警功能；检查火灾警报控制器的自检、消音、复位功能及主备电源切换功能。

6、电路及照明电路维护：镇流器、灯管及时更换，开关更换；线头氧化处理，标签巡查更换；供电线路绝缘检查，防止意外短路。

7、机房基础维护：吊顶表面清洁；板材松动、翘起修复，变形、损坏更换；龙骨调平等墙面污迹清理，裂缝修补玻璃清洗，不锈钢清洗，玻璃胶修整，地弹簧校正，拉手螺丝加固静电地板清洗清洁，地面除尘；缝隙调整；平整度调整；损坏更换接地电阻测试；主接地点除锈、土壤降阻、接头紧固；防雷器检测；接地线触点防氧化加固。线路测试；模块、光纤配线检查；标签检查；整理凌乱线缆；对甲方所发生的故障及时排除；编写更新文档、表格和对应表来显示其物理链路机柜除尘、清洁；机柜及网络设备整理，包括交换机、配线架和网线的重新整理、排序，并重新标上统一的编号

8、UPS 及电池维护：测试及记录主机运行参数，根据实际情况进行电池核对性容量测试；用专用仪器对后备用蓄电池组逐个测量，进行充放电维护及调整充电电流，确保电池正常工作；检查风机及风道情况并清洁，主机外观清洁、内部除尘；检查记录输出波形、谐波含量、零地电压等，清洁系统主设备及电池等，查清各参数是否正确或切合实际，能及时发现事故隐患 UPS 各项功能测试，如检查逆变器、整流器等启停、电池管理功能，有条件进行 UPS 同市电的切换试验。检查主机、电池及相关配电引线及端子的接触情况是否可靠，并测量记录压降及温升，有条件地进行相关紧固工作等。观察可能出现的元件老化或损坏现象、电容是否有膨胀或漏液迹象、磁性元件是否过热

或分层迹象并机系统进行单机运行测试，热备份系统负荷切换测试等
低压配电柜维护
低压配电柜带电清洗维护：检查电气盘柜的部分触点、接线柱等有氧化锈蚀；电气设备外壳用手触摸感觉温度异常高；检查有些电气设备的内部有无声音异常；清理绝缘子表面沉积了污秽物质等；接线柱加固，标签更换，测试输入输出频率；电流电压等

9、机房运维管理体系：完善机房运维规范，优化机房运维管理体系。维护人员 24 小时及时响应。设备出入机房审批登记管理；内部人员出入机房审批登记管理；外部来宾机房参观审批登记管理；机房日常电话登陆管理；IC 卡门禁报警系统日常运维；UPS 报警系统和发电车自带启动系统运维；服务器、网络、数据库、存储通断和性能监控系统；防水报警系统日常运维；

第三篇：IDC 机房

一、机房环境

二、空调制冷

三、线缆布局

四、端口限速与流量监控

五、网络安全

一、机房物理安全管理

1、人员安全管理

2、代维人员安全管理

代维人员安全管理制度、交接班制度、机房巡回检查制度、机房传真机记录规定、与相关单位联系制度

3、第三方人员管理

4、机房环境安全管理

5、门禁安全管理

6、机房设备安全管理

自有设备管理、客户设备管理

7、机房电源、空调安全管理

机房电源安全管理、机房空调安全管理

8、机房施工管理

9、安全检查

二、信息安全管理

1、信息资产安全

2、网络安全管理

3、账号、口令及权限管理

帐号管理、口令管理、权限管理

4、配置变更管理

5、生产终端管理

6、病毒防护管理

7、办公终端管理

8、数据安全管理

数据存储安全管理、数据传输安全管理、数据安全等级的变更、数据备份和恢复、密码安全、密钥安全 应急处理流程图

第四篇：IDC 服务合作协议

协议编号：

IDC 服务合作协议

I

甲方： 乙方： 签订日期： 签订地点： 合同编号：

甲方：（以下简称甲方）公司地址： 法人代表： 联系人： 联系电话：

乙方（以下简称乙方）公司地址： 法人代表： 联系人： 联系电话：

甲乙双方根据国家相关法律法规，本着平等合作、互信互利、有偿使用、共同发展的原则，经友好协商就有关 IDC 业务使用事宜达成以下协议：

1.合同项目与定义

1.1 服务器托管是指将属于甲方所有的服务器置于乙方的机房设施及网络环境，从而为 Internet 上的用户提供信息服务。

1.2 除非明确注明，本合同所涉及的服务器托管或服务器租用以下统称“服务器”。1.3 本合同中“双方”仅指本合同的缔约方，即上述甲方和乙方。

2.资费标准

2.1 带宽资费标准:

甲方租用乙方__个__的数据端口, 甲方承诺每个 10Gbp 端口保底带宽 4Gbps 。带宽单价__元/G/月, 超过保底部分按第四日峰值计费。

如在合同期内, 甲方增加或减少机架或者带宽资源时, 按此合同相关资费计算。每月流量结算值以双方确认值为准。

2.2 标准机柜月使用费

每个万兆端口乙方向甲方免费提供__个机柜, 机柜规格为 5kw , 超出部分: 价格为__元/月/柜。合同编号:

2.3 IP地址使用费:

乙方向甲方免费提供__个独立公网 IP 地址, 供甲方使用。

3、结算标准

3.1 计费起始时间:

乙方在确认线路开通且设备上电后向甲方提供“开通确认单”, 并在“开通确认单”经双方确认签字后作为计费起始时间。甲乙双方约定, 在服务期限内按照自然月计收月服务费。每月一日零时到当月末日二十四时止, 为一个结算周期。即每月末日二十四时为当月的结算周期截止时点, 不足一个结算周期的按实际使用天数进行结算, 即结算金额为月结算费用 $\times$ (实际使用天数 $\div$ 30)。

3.2 结算依据:

乙方于每月 5 日前提供上月端口实际流量监控截图及流量报表。如甲方与乙方的流量统计误差在千分之三以内, 则按乙方提供的数据计算费用。若双方误差超过千分之三, 则通过双方协商解决。如乙方提供的服务质量有违反本协议及其附件《IDC 托管服务质量保障书 (SLA) 》(下面简称 SLA) 中规定的内容, 按照 SLA 中的约定进行相应费用扣除。

3.3.支付方式

3.3.1 本合同中所有涉及到的各种费用、金额、价款、税款等描述均含增值税税款(6% 的增值税专用发票), 且涉及的金额一律以人民币元为单位。

3.3.2 乙方须在每月 10 日（遇节假日顺延）前向甲方提供与上月账单等额的增值税专用发票，甲方在收到乙方发票并核对无误后，于当月的月底前缴纳上月服务费（遇节假日顺延）。因为乙方原因造成发票提供时间延后的，甲方支付时间相应顺延。

3.3.3 甲方应当以银行转账（现金/银行转账/银行托收）方式向乙方支付前条所约定之各项服务费用。乙方帐户信息如下：开户银行： 户名： 帐号：

4. 甲方的权利和义务

4.1 甲方有权按本协议规定获得乙方提供的托管服务，乙方应为甲方提供详细的业务咨询服务，乙方咨询服务电话：[]；

4.2 甲方放置在乙方机房的托管设备及相关软硬件设备（统称“甲方设备”）归甲方所有（甲方向乙方租赁的设备产权归乙方所有），甲方同时拥有相关设备的合法经营权。4.3 甲方设备的电源应当符合相关要求（包括但不限于 CCC 、UL 、CE 等认证标准要求），合同编号：

凡未通过上述相关认证的设备，乙方机房工作人员有权拒绝让设备上架运作。4.4 甲方负责对甲方设备进行维护管理，并确保甲方设备处于规定使用期限内，且设备性能安全、可靠。甲方设备应符合公用通信网络的各项技术接口指标和终端通信的技术标准、电气特性和通信方式等，不得影响电信公网的安全。

4.5 甲方对利用所托管的设备/系统从事的任何经营或非经营性活动承担全部责任，如因上述活动产生纠纷，经查实为甲方行为，则甲方负责处理并承担相应责任，乙方不承担任何责任。

4.6 甲方承诺遵守国家法律法规，遵守互联网、计算机信息网络管理办法和管理规定。4.7 甲方在使用期间，如因客户源网站出现涉及未备案域名及黄、赌、反等违规信息，乙方应及时通知甲方做处理。甲方要求客户整改，或是终止客户的服务。

4.8 甲方应指定专人负责本合同的履行事宜，甲方指定的联系人为 []，联系电话为 []。如甲方变更联系人员，应当及时通知乙方，否则因乙方无法及时通告相关事项所造成的后果，乙方不承担责任。5. 乙方的权利和义务

5.1 乙方具有提供服务的所有条件，包括消防、温度、电力、网络带宽等。

5.2 乙方负责提供 IDC 机房及网络资源，用于放置甲方服务器等设备，并承诺按照本合同及附件的规定向甲方提供相关服务。乙方负责甲方托管服务器的安全，保证甲方托管服务器不受外力造成的损坏。

5.3 乙方保证所有端口全部开放，如 80，8080 端口等；乙方保证网络接入前端不得有防火墙等影响网络协议通过的设备，并保证 TCP, UDP, ICMP 可以顺利通过；同时保证在上游不得阻挡任何网络协议。

5.4 乙方负责对甲方的设备进行接收，并按照甲方要求在机房内进行设备上架。同时，乙方负责提供甲方要求的综合布线的材料提供及部署施工。

5.5 乙方对托管的甲方设备应妥善保管，如因乙方原因造成甲方设备的损坏，乙方予以赔偿。5.6 甲方在使用本合同项下服务时，如有违反国家有关法律、法规和国家主管部门的规定时，乙方应及时通知甲方予以及时改正，如甲方接到乙方书面通知后仍拒绝更正的，则乙方有权立即中止向甲方提供相关服务。

5.7 乙方负责机房及客户机的安全，电话响应以及维持甲方服务器正常运行所需要的 7*24 小时网络维护服务，当甲方需要对设备进行断电重起需要乙方工作人员协助时，乙方有义务提供相应的技术支持。7*24 小时服务热线紧急联系人。

5.8 乙方因检修线路、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等可以预见的原因影响或可能合同编号：

影响甲方使用服务的，应提前三个工作日以书面形式通知甲方。若甲方提供的信息错误或联系人变更未及时通知乙方而造成延误的，乙方不承担责任。

5.9 乙方未经甲方书面同意，不得将甲方托管的服务器或者设备转交第三者托管。5.10 乙方不得将通过履行本合同所获得的技术、经营机密等任何信息泄露给任何第三方。5.11 未经甲方书面同意，乙方不得进入甲方任何系统，包括网站的机密系统（包括口令、数据库修改等）。

5.12 为保证及时处理线路运行中所发生问题，乙方应以书面形式向甲方提供业务联系人及联系电话，当有变动时，应以书面形式通知甲方，否则将承担由此造成的一切损失。5.13 乙方收到甲方开通、停用和变更该线路维护服务的书面申请后，根据甲方的要求进行办理，如遇到特殊情况不能按期开通或变更，乙方应及时通知甲方，双方协商进行解决。5.14 乙方提供的互联网质量必须满足以下指标：

1、延迟

本地覆盖延迟低于 3ms ； 省内覆盖延迟低于 10ms

2、丢包

本地覆盖 0； 省内覆盖低于 0.1‰（最终以业务影响程度决定线路健康状况）

3、抖动

线路延迟抖动偏差低于 3%

4、联调完成后无错包

5、无地址转换映射

6.合同的变更和解除

在本合同有效期内，经双方同意友好协商本合同的变更事宜，但合同变更请求应提前一个月书面告知对方。

7.违约责任

7.1 甲方应依照合同约定向乙方支付各项 IDC 业务使用费用。如有逾期，甲方应及时向乙方补缴所欠费用，并且每逾期 1 日，甲方则应向乙方支付所欠金额 3‰的迟延违约金。 7.2 如乙方不能根据合同约定提供网络环境，并且在甲方提出 15 日内仍未能予以纠正的，甲方有权拒绝支付相关费用并终止合同，同时乙方应向甲方支付相当于月使用费总额的 3 倍违约金。

7.3 因不可抗力(国家法律认可的不可抗力)导致合同一方不能履行或不能完全履行本合同约定之有关义务时，不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方应于不可抗力发生后 15 日内告知对方。在不可抗力影响消除后的合理时间内，合同双方应当继续履行合同。由合同编号：

于不可抗力导致合同不能或者没有必要继续履行的，双方可协商

提前解除本合同。7.4 如因合同一方之过错导致另一方不能履行或不能完全履行本合同约定之有关义务时，另一方不承担任何违约责任。

7.5 在本合同有效期内，如果一方提出终止要求，应提前一个月通知对方，否则违约一方应向另一方支付 1 个月的服务费用作为违约金。8. 保密

8.1 任何一方对于因签署或履行本合同从而知悉的对方保密资料和信息（下称保密信息）均应在合同保密期限内保守秘密。未经对方当事人书面同意，任何一方不得将各方的合同内容和保密信息披露、提供或转让给任何非合同主体的其他各方。任何一方未履行本保密条款义务，均被视为违约。作为违约行为的一方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的损失。

8.2 本合同有效期届满或终止后，如提供保密信息方向接受方提出书面要求，接受方应按要求将保密信息的任何本合同涉及的业务文件、资料、软件、客户资料交还提供方，或予以销毁。并且不得继续使用这些保密信息。8.3 保密期限为合同生效之日起 6 年。

9. 争议的解决

9.1 合同履行过程中发生争议，各方本着友好协商精神，共同商议有关事项。如果协商不成，应将争议提交甲方所在地杭州市西湖区人民法院解决。

9.2 除正在诉讼的争议事项外，各方应继续行使其本合同项下的其余权利，并履行其本合同项下的其它义务。

10. 合同期限

10.1 本合同自双方盖章之日起生效。本合同有效期限自 2015 年 11 月 1 日起至 2016 年 10 月 31 日止。

10.2 本合同履行期届满前一个月，双方协商合同续签事宜。如双方到期后无异议，则合同顺延一年。

11. 附则

11.1 本合同未尽事宜，按照《中华人民共和国电信条例》及国家有关规定执行。11.2 未经双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。11.3 本合同一式四份，双方各执两份。

11.4 本合同包含 1 份附件：《IDC 托管服务品质保障书（SLA）》，附件作为合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。
合同编号：

12. 双方联系人及联系电话 甲方： 业务联系人： 电话： 技术联系人：电话：

乙方： 业务联系人： 电话： 技术联系人：电话：

甲方： 乙方：（盖章）（盖章）

甲方法定代表人（负责人）乙方法定代表人（负责人）或授权代表（签字）：或授权代表（签字）： 日期： 年月日日期： 年 月日 合同编号：

IDC 托管服务品质保障书（SLA）

为规范数据中心业务的服务、向甲方提供高品质的服务，乙方就其机房提供的服务质量，向甲方提供如下保证：

第一条 基础设施保障：

1.1 机房必须安装有恒温（温度：19℃-25℃）、恒湿（湿度：30%-70%）的设备。1.2 机房必须装有防火报警系统，并具备相应的抗震能力。

1.3 机房必须保证电力的持续供应：即保证向甲方提供的市电或 UPS 具有电力。乙方保证乙方网络系统的电力的持续供应达 99.99%（百分之九十九点九九），即甲方托管的可用网络系统每月电力中断时间累积不超过 4.4 分钟。

“电力中断”是指：乙方向甲方提供的市电及 UPS 电源同时不具有电力。

1.4 “电力中断时间”包括由乙方造成的甲方网络电力中断的时间（分钟数），但不包括由以下原因引起的电力中断：

1)任何的甲方电路或设备故障； 2)甲方的应用、安装或维护活动；
3)乙方按甲方授权进行的操作；

4)计划停电且乙方已提前三个工作日书面通知甲方； 5)不可抗力原因所引起的。

1.5 乙方承诺一年计划停电时间累积不超过 30 分钟。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/458106010022007000>