

# 数据仓库服务（DWS）产品服务协议

版本生效日期：2023-01-30

## 特别提示：

《中国电信天翼云服务协议》（“本协议”）系客户与天翼云科技有限公司（“天翼云”，客户与天翼云合称为“双方”）签订的，关于客户通过中国电信天翼云网门户（包括天翼云官网：www.ctyun.cn，天翼云 Wap 站 m.ctyun.cn，“天翼云 APP”，合称“天翼云网门户”）向天翼云购买、由天翼云向客户提供的云计算服务（“天翼云服务”）的约定。

**客户在订购和使用天翼云服务前，敬请认真阅读、充分理解本协议全部内容，包括但不限于免除或者限制天翼云责任的条款、对客户权利进行限制的条款等，该等条款将以加粗字体或其他醒目形式提示。**

如果客户对本协议有疑问，请通过本协议载明的方式询问，天翼云将向客户进行解释和说明。**如果客户不同意本协议的任何内容或者无法准确理解天翼云的解释，请不要订购或使用天翼云服务。**

**当客户通过网络页面点击确认、订购或以其他方式实际使用天翼云服务，均表示客户已阅读并充分理解本协议之全部内容，同意接受本协议的全部内容，受其约束。如果客户不同意接受本协议，请勿订购和使用天翼云服务。**

## I. 说明

1. 客户与天翼云之间的天翼云服务受到本协议以及客户已接受的《中国电信天翼云网门户用户协议》、《中国电信天翼云网门户隐私政策》、天翼云网门户《法律声明》及天翼云网门户不时发布的规则和政策（合称“天翼云服务合同及规则”）的约束。客户接受天翼云服务合同及规则的形式包括但不限于客户在天翼云网门户注册、订购服务时线上点击同意。

2. 本协议未约定的事项，以天翼云服务合同及规则为准；本协议与天翼云服务合同及规则就同一事项的约定存在冲突的，以本协议约定为准。

3. 本协议由如下各项文件组成：

(1) I. 本说明；

(2) II. 《通用服务条款》；

(3) III. 《专用服务条款》及其附件；

(4) 天翼云网门户中（包括但不限于天翼云网门户帮助文档页面中）展示的具体产品/服务的相关服务规则，包括但不限于服务说明、技术规范、使用流程、续订规则、退订规则，以及明确双方关于使用和提供天翼云服务权利义务的其它法律文件；

(5) 订单（仅适用于包年/包月服务）。

上述各文件彼此相互解释、相互补充，如上述文件之间就同一事项的约定、解释出现冲突，应以本条上述排列次序在后的文件所表述的意思为准；当同一顺序的多份文件之间发生内容冲突时，应以文件形成时间较后的为准。当不同产品或服务的《专用服务条款》就同一事项约定、解释不一致时，各产品或服务应分别以其各自的《专用服务条款》为准。

**4.本协议签订后，如客户就购买的本协议项下服务需要天翼云另行出具书面确认文件的，天翼云向客户提供的订购确认文件仅应客户要求出具，不是订立合同的确认书，不影响本协议、天翼云服务合同及规则的效力，不对双方已确认的订单、本协议、天翼云服务合同及规则构成任何修订与补充，也不对其效力产生任何影响。**

## II. 通用服务条款

### 1. 服务类型

1.天翼云向客户提供、客户使用天翼云提供的天翼云服务的具体内容和费用由客户通过天翼云网门户提交、并经天翼云确定的订单或天翼云根据客户实际使用服务情况发出的账单确定。

1.1 客户可以根据自身需求选择订购天翼云网门户提供的天翼云服务，其中：

(1) 包年/包月服务：具体服务项目、服务期限由客户通过天翼云网门户向天翼云提交并经天翼云确认的订单确定。

(2) 按需计费服务：具体服务项目根据客户实际使用情况确定。

1.2 天翼云将按照相应的《专用服务条款》约定的服务等级向客户提供服务。

### 2.服务开通、变更和终止；服务流程

#### 2.1 服务开通

2.1.1 根据客户选择的服务类型，天翼云分别按照以下方式为客户开通服务：

(1) 包年/包月服务的开通：客户在天翼网门户向天翼云提交相应的订单，经天翼云确认并在客户按照订单约定付费后，服务开通。

(2) 按需计费服务的开通：

客户向天翼云账户充值支付相应费用后，服务开通。如客户账户余额不足，服务暂停。客户向天翼云账户充值支付服务所需的足额费用后，服务恢复。

2.1.2 服务开通后，天翼云按照本协议约定向客户提供天翼云服务，客户可以登录天翼云网门户，在管理控制台完成相关服务相关配置和操作。

**2.1.3 客户理解并认可，服务开通后，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，天翼云不保证永久的提供某种服务，并有权更新所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，天翼云将尽最大努力且提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式事先通知客户。**

2.2 天翼云为客户提供7天×24小时客服服务，包括客服的售后热线（400-810-9889）咨询服务和在线工单服务，解答、处理客户在使用天翼云服务过程中遇到的问题，《专用服务条款》另有约定的，适用《专用服务条款》的约定。

2.3 天翼云收到客户遇到的问题后，根据具体情况和客户需求，为客户提供技术支持，但相关故障或问题系因客户人为原因和/或不可抗力、以及其他非天翼云控制范围内的事项造成的除外。

2.4 天翼云在本协议约定范围内提供可用性保障。如客户对可用性的要求高于本协议的约定，则需要客户主动对自身系统进行高可用性部署，天翼云可提供必要的协助。如果需要天翼云配合做方案规划设计，由双方另行协商确认。

2.5 为了提供更优化的服务，天翼云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等（统称“常规维护”），如因常规维护造成天翼云服务在合理时间内中断或暂停的，天翼云无需为此承担责任。但就该等常规维护事宜，天翼云承诺至少提前 24 小时以公告形式通知客户。如因不可抗力、第三方原因等导致的非常规维护，天翼云承诺在可能的情况下尽快通知客户。

2.6 天翼云有权根据自身运营安排不时调整服务的系统默认配置，相关调整不构成天翼云违约。但是，天翼云承诺提前至少三十（30）日通知客户。收到天翼云通知后，客户应当予以协助（包括但不限于客户及时做好相关数据的转移备份、进行业务调整，以及应天翼云的需求，对天翼云的调整作出授权等）。如客户在收到通知后未及时协助，或者天翼云无法与客户取得联系，由此产生的后果由客户自行承担。因不可抗力、第三方原因等导致的服务调整或终止，天翼云将及时通知客户。

## 2.7 服务终止

2.7.1 在下述情形下，天翼云有权在服务期限届满前终止向客户提供服务，且不承担违约责任：

- (1) 依据法律法规或政府主管部门的要求；
- (2) 天翼云认为继续向客户提供服务将会对天翼云造成巨大的经济或技术负担或重大安全风险的；
- (3) 由于任何法律或政策变动原因造成天翼云继续向客户提供服务不实际可行的；
- (4) 客户未按时足额支付相关费用的；
- (5) 客户如出现经营亏损，或者因重大债务无法正常经营，或者因违法经营被有关部门责令停业整顿或吊销营业执照或经营所需的其他证照；
- (6) 天翼云提前三十（30）日在天翼云网门户上以发布公告、向客户发送站内通知或书面通知的方式终止相关服务；
- (7) 本协议其他条款或天翼云服务合同及规则约定天翼云有权提前终止服务的情形。

2.7.2 天翼云依据本协议终止服务的，对客户已支付但未使用的服务费用的退费规则，按照《专用服务条款》或天翼云网门户公示的相关退费规则执行。

2.8 本协议《专用服务条款》对天翼云服务的服务开通、变更和终止规则及服务流程等事项另有约定的，适用《专用服务条款》的约定。

## 3. 服务费用及支付

### 3.1 计费规则

3.1.1 客户使用天翼云服务应当按照约定向天翼云按时、足额支付服务费用。

- (1) 包年/包月服务：客户应当向天翼云支付的服务费用以经天翼云确定的订单载明的金额为准。
- (2) 按需计费服务：客户应当向天翼云支付的服务费用以天翼云向客户发送的账单载明的金额为准。服务期限内，服务价格将根据天翼云价格调整相应变化，服务费用的结算应当以客户实际使用相应服务时天翼云公布的有效价格为准。

3.1.2 天翼云有权根据技术演进、技术架构调整、市场营销等客观因素调整天翼云服务的价格。天翼云调整天翼云服务价格时，至少提前十五（15）日在天翼云网门户发布通知，客户有权决定是否继续使用相应的服务。如客户不接受天翼云调整后的价格，客户应当立即停用天翼云服务，如客户继续使用服务，视为客户接受调整后的价格。

3.2 结算方式：天翼云提供的天翼云服务为预付费服务。

3.2.1 天翼云在客户支付服务费用后开始为客户提供服务。客户可以使用账户余额或代金券或微信、支付宝、翼支付或其他方式向天翼云支付费用。其中，代金券的使用应当遵守客户获得代金券时天翼云通过天翼云网门户公示的代金券规则。

3.2.2 如客户在服务期限届满后继续使用服务的，客户应当在服务期限届满前支付续订款项，或在保证账户内的余额充足的情况下开启自动续订功能（续订流程详见天翼云网门户公示的服务续订规则）。客户续订服务时，如天翼云对相关服务的服务体系、名称和价格进行调整的，客户同意按照届时有效的新的服务体系、名称和价格续订和计费。

3.2.3 如客户需要天翼云就其订购的天翼云服务开具发票的，客户应当在服务订购完成并支付服务费用后，在天翼云网门户的服务订购界面上申请开具发票，并按格式和要求填写付款单位、款项、发票类型及邮寄地址。对于客户使用代金券支付部分对应的金额，天翼云不提供发票。

**3.3 天翼云保留在客户未按照约定支付全部费用前不向客户提供服务和/或技术支持，或者终止服务和/或技术支持的权利。如客户欠费，在欠费期间天翼云有权不提供相应服务，且客户不得申请业务的新装、续用、变更等。**

**3.4 客户理解并同意所有的赠送服务项目、营销活动等优惠措施均为天翼云在标准服务价格之外的一次性、限制优惠，优惠内容不包括赠送服务项目的修改、更新及维护费用，并且赠送服务项目不可折价冲抵服务价格。**

3.5 客户对其应当支付的服务费用有异议的，应当以书面方式向天翼云提出核对申请。经双方确认核对确有错误的，天翼云应对相应费用予以调整。

## 4. 服务使用规范

### 4.1 客户资质

4.1.1 客户承诺以其经天翼云网门户实名认证的本人身份开通和使用天翼云服务，自本协议签订时至履行中，客户应当持续具有合法有效的主体资格和业务资质，并向天翼云提供真实、合法、有效、完整的各类主体资格、业务资质文件，包括但不限于：

- (1) 开办网站的，客户应当保证所开办的全部网站均获得国家有关部门的许可或批准；
- (2) 提供非经营性互联网信息服务的，客户应当办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息；如因未及时更新而导致备案信息不准确，天翼云有权依法采取暂停或终止提供天翼云服务、断开网络接入等关闭处理措施；
- (3) 网站提供经营性互联网信息服务的，客户应当自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证；
- (4) 提供 BBS 等电子公告服务的，客户应当根据相关法规政策要求备案或获得相应批准；
- (5) 经营互联网游戏网站的，客户应当依法获得网络文化经营许可证；
- (6) 经营互联网视频网站的，客户应当依法获得信息网络传播视听节目许可证；
- (7) 从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，客户应当依照法律、行政法规以及国家规定经有关主管部门审核同意，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。

除上述许可、批准外，如客户从事相关法律法规和监管要求应当具备的其他资质、许可和批准的，客户应当获得相应的资质、许可或批准。

4.1.2 自本协议签订时至履行中，如客户不具备本协议约定的资质条件，天翼云有权暂停提供天翼云服务、要求客户在限期内改正或直接解除本协议，并追究客户相应责任。如主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，客户应当在完成变更后尽快向天翼云提供最新的文件。

4.1.3 客户使用天翼云服务开展互联网信息服务等相关业务的，应当根据天翼云要求签订《网络及信息安全承诺书》（见《中国电信天翼云网门户用户协议》），并严格遵守该文件中的承诺。

## 4.2 账户安全

4.2.1 天翼云向客户提供天翼云服务时，将向客户提供在天翼云网门户中具有唯一识别性的账户，供客户通过该账户登陆天翼云门户、使用天翼云服务。**客户账号和密码是客户办理、使用天翼服务的重要凭证，除非另有约定或说明，凡该账户所发出的指令及相关行为均视为客户或客户授权的行为，客户应承担由此造成的一切后果和责任。**

4.2.2 客户负责其在天翼云网门户中的账号和密码的保密和使用安全，**对于天翼云在天翼服务中向客户提供相关账户的初始密码，客户应当第一时间重新设置密码，并妥善保管。**

4.2.3 客户发现其账号或密码被他人非法使用或有使用异常情况的，应当及时根据天翼云公布的处理方式通知天翼云采取措施暂停该账号的登录和使用。天翼云在收到客户要求采取措施暂停其账号登录和使用的通知后，将要求客户提供客户的有效身份证明文件；经核实客户所提供身份证明文件信息与其注册的身份信息相一致的，天翼云应当及时采取措施暂停客户账号的登录和使用。**客户没有提供其有效身份证明文件或者所提供身份证明文件所载信息与所注册的身份信息不一致的，天翼云有权拒绝客户前述请求，由此造成的损失由客户自行承担。因客户原因导致账号或密码泄露或为他人获取的，由客户自行承担损失和责任，但天翼云有义务协助客户或公安机关调查相关情况。**

4.2.4 **客户应当向天翼云提交执行本协议的联系人和管理客户在天翼云网门户中的账号和密码的人员名单和联系方式。如以上人员发生变动，客户应当自行将变动后的信息进行在线更新并及时通知天翼云，因客户提供的信息不真实、不准确、不完整，以及以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由客户承担。**

4.3 客户使用天翼云服务，应当满足本协议、天翼云服务合同及规则的要求。客户应当按照本协议约定（包括但不限于《专用服务条款》）向天翼云提供必要技术参数，包括但不限于 IP 地址段及对应的应用类型、服务器相关参数、组网结构和网络资源等情况，积极配合天翼云完成相关服务工程的实施、调测，以确保服务的正常运行。

4.4 客户对由天翼云分配的 IP 地址具有使用权，且不可以任何方式转由他人使用。客户不得私自使用天翼云未分配给客户的 IP 地址。客户不再使用天翼云服务时，相关 IP 地址使用权由天翼云收回。

4.5 未经天翼云事先书面同意，客户不得将本协议项下的服务以任何方式提供给其他第三方（双方对允许客户下属机构使用本协议项下服务事宜另有约定的除外）使用。否则，天翼云有权终止本协议，并追究客户相应责任。

4.6 **如客户违反在本协议及附件中任一项保证的，包括但不限于在本协议签订时不具备开展业务所需的全部资质许可、未履行相关手续，或在服务期限内丧失全部或部分资质许可的，天翼云有权暂停提供天翼云服务，并要求客户在限期内改正；如客户在限期内未改正的，天翼云有权解除本协议，并不承担任何责任。客户应当承担违约责任，并赔偿天翼云的相应损失。**

## 5.网络及数据安全

5.1 客户使用天翼云服务必须遵守《中华人民共和国网络安全法》（“《网络安全法》”）《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息网络国际联网暂行规定》和其他有关法律、法规或相关规定，不得存在任何违法违规行，不得侵犯天翼云以及任何第三方的合法权益。

5.2 客户使用天翼云服务以及通过天翼云服务所发布、传输或存储的信息内容应当符合《中国电信天翼云网门户用户协议》等相关规则以及《网络及信息安全承诺书》的要求，不得有任何危害或可能危害天翼云网门户、天翼云服务相关业务平台、以及天翼云网络安全和信息安全的行。

5.3 客户应当对其存放在天翼云网门户上的数据以及进入和管理天翼云网门户上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责，并应采取必要、有效的保密和安全保护措施，包括但不限于规范数据访问和账号使用的权限管理、设置高强度密码并定期更换等。**因客户维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由客户承担。**

5.4 客户使用相关服务时，应当自行对客户数据进行定期备份（包括但不限于应用程序、数据库、系统配置文件等）并承担由其自身原因造成的数据丢失、遗漏、毁损的风险，天翼云对此无需承担责任。

5.5 对于客户使用天翼云服务所涉自身信息和资料、数据（包括但不限于商业秘密等）、最终用户及其他相关主体的信息和资料、数据等，客户负责保密并依法承担网络及信息安全责任，并自行承担由此产生的一切后果和责任。

5.6 客户须依照《网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留其网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应当配合提供。未按规定保留相关记录而引起的相应法律责任由客户承担。

5.7 对于客户通过天翼云提供的天翼云服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，天翼云承诺采取保密措施，不向第三方披露，不用于本协议之外的目的，但以下情况除外：

- (1) 依据本协议或者用户与天翼云之间其他协议、合同等可以提供的；
- (2) 依据法律法规的规定或行政、司法等职能部门要求应当提供的；
- (3) 在不违反本协议约定的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；
- (4) 为提供客户所要求的软件或服务之需向第三方披露。

5.8 客户可自行对其业务数据进行删除、更改等操作，但应谨慎操作。如客户释放服务或删除数据的，天翼云将按照客户的指令不再保留该数据。

5.9 当服务期届满或服务因任何原因提前终止或客户发生欠费时，除法律法规明确规定、主管部门要求或双方另有约定外，天翼云仅在本协议约定的一定期限内继续存储客户的业务数据（如有），期限届满天翼云将删除客户的所有业务数据，包括所有缓存或者备份的副本。

5.10 客户的业务数据一经删除，即不可恢复；客户应承担数据因此被删除所引发的后果和责任，客户理解并同意，天翼云没有继续保留、导出或者返还客户业务数据的义务。

5.11 客户理解并同意，出于客户数据及系统安全的考虑，客户需要天翼云工程师直接对其相关服务进行操作时，客户应当以邮件、工单、电话等方式进行授权。客户应当指定唯一的联系人作为授权人（维护人）并由其在需要时指示天翼云进行相关操作，且仅有该授权人有权要求天翼云对相关服务进行操作。且天翼云仅负责操作系统以下的底层部分的运营维护，操作系统及之上部分（如客户在系统上安装的应用程序）由客户自行负责。此外，在授权期间客户未与天翼云沟通，自行进行操作而造成服务不可用等风险，由客户承担。

## 6. 知识产权

6.1 客户使用天翼云服务时，对于客户自行提供并使用的软件、传输或存储的行为或内容，客户应保证该等软件、行为或内容的合法性和不侵权。如任何第三方主张客户的上述软件、行为或内容侵犯其所有权或者知识产权等合法权益，客户应当负责解决，并赔偿天翼云因此而承担的一切费用和损失；同时，天翼云有权视情况终止天翼云服务的全部或部分内容。

6.2 客户确认，天翼云向客户提供天翼云服务所涉相关软件、资料、数据等的知识产权属于天翼云或天翼云具有许可/使用权；未经天翼云同意，客户无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用这些资源，否则应当承担相应的责任。对于天翼云提供的操作系统等软件，客户不得采取修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让等方式，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现天翼云提供的软件的源代码。

## 7. 保密条款

7.1 天翼云承诺对客户使用天翼云服务时提交或知悉的信息采取保密措施，不向第三方披露，除非：

- (1) 依据本协议或者客户与天翼云之间其他协议、合同等可以提供的；

(2) 依据法律法规的规定或行政、司法等职能部门要求应当提供的;

(3) 在不违反本协议或者客户与天翼云之间其他协议、合同约定的前提下, 该保密信息已经公开或能从公开领域获得。

**但是, 天翼云向其关联公司提供或披露与客户业务有关的资料和信息, 不受此限。天翼云的关联公司是指天翼云现在或将来控制、受控制或与其处于共同控制下的任何公司、机构以及上述公司或机构的合法继承人。其中“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及及公司管理的能力, 无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。**

7.2 未经天翼云书面许可, 客户不得向第三方提供或者披露因本协议的签订和履行而知得的与天翼云业务有关的资料和信息, 法律法规另有规定或本协议另有约定的除外。

7.3 本保密条款在本协议有效期内及终止后持续有效。

## 8. 违约责任

8.1 任何一方未履行本协议项下的义务均被视为违约。违约方应承担因违约给对方造成的损失。

8.2 如客户发生以下任一情形的, 天翼云有权视情节严重程度采取中止或终止履行本协议、解除本协议等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向天翼云提出法律或行政程序, 客户应负责解决。如该情形给天翼云损失的, 客户应全额赔偿:

(1) 被行政机关纳入“严重违法失信”名单;

(2) 被人民法院纳入“失信被执行人”名单;

(3) 被天翼云(含天翼云上级单位)纳入违规失信合作商名单;

(4) 如存在网络和信息安全违法、违规行为的, 包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚, 被列入各级公安机关的涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、电信业务经营不良名单、失信名单等;

(5) 其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形, 以及可能导致合同履行风险或侵害天翼云合法权益或声誉的违规失信情形。

## 9. 责任限制

9.1 客户理解并充分认可, 天翼云系按照“现状”和“可得到”的状态向客户提供天翼云服务。天翼云对天翼云服务不作任何明示或暗示的保证, 包括但不限于服务的适用性、没有错误或疏漏、持续性、准确性、可靠性、适用于某一特定用途。同时, 天翼云不对天翼云服务所涉及的技术及信息的有效性、准确性、正确性、可靠性、质量、稳定、完整和及时性做出任何承诺和保证。但天翼云承诺尽职尽责、诚实信用完成天翼云服务。

9.2 客户知悉并理解天翼云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵, 但天翼云承诺不断提升服务质量及服务水平。客户确认并同意: 若天翼云提供的服务瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的, 将不视为天翼云违约, 客户将配合天翼云共同合作解决上述瑕疵问题。

9.3 天翼云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若客户对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的, 应当根据自身需求购买配置更高的安全保护服务或另行配置其他安全防护软件、系统等。因客户未自行对使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施导致权益受损的, 由客户自行承担 responsibility。

9.4 客户理解并充分认可, 虽然天翼云已经建立(并将根据技术的发展不断完善)必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏(包括但不限于 DDOS)等危害网络安全事项或行为(以下统称该等行为), 但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性, 以及用户操作不当、或用户通过非天翼云网门户授权的方式使用服务, 以及可能发生的不可抗力事件, 对服务的持续性、准确性、可靠性、适用性等造

成影响的，天翼云不对该等情形导致的任何损害赔偿承担责任，包括但不限于利润、商誉、数据财产等损失的损害赔偿。如因客户账户遭遇该等行为而给天翼云或者天翼云网络或服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响天翼云与国际互联网或者天翼云与特定网络、服务器及天翼云内部的通畅联系，天翼云有权决定暂停或终止服务，如因客户原因给天翼云带来重大网络事故，天翼云将保留向客户主张赔偿的权利，涉及犯罪的，客户应当依法承担刑事责任。

**9.5 如政府管理部门提出要求的，天翼云将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任。**

**9.6** 本协议（包括但不限于在《专用服务条款》、天翼云服务等级协议、天翼云网门户展示的具体产品/服务的相关服务规则中）约定了在特定的“服务不可用”情况下，天翼云的补偿责任（如有）。尽管有该等约定，客户同意并认可，以下原因导致天翼云提供的天翼云服务不可用的情况不计在不可用时间内：

- (1) 天翼云事先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等；
- (2) 任何天翼云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
- (3) 客户的应用程序或安装活动所引起的；
- (4) 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；
- (5) 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；
- (6) 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
- (7) 客户自行升级操作系统所引起的；
- (8) 由于操作系统漏洞导致的；
- (9) 其他非天翼云原因所造成的不可用。

**9.7 《专用服务条款》可能会对天翼云的责任限制有进一步约定，客户使用天翼云提供的服务同样受到该等责任限制的约束，敬请客户关注。**

## **10. 不可抗力**

如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、突发公共卫生事件、国家法律法规或规章变动、停电、通信线路被人为破坏，导致天翼云和客户双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当于该等情形发生后十五（15）日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致本协议不能或者没有必要继续履行的，任何一方有权解除本协议。

## **11. 法律适用及争议解决**

**11.1** 本协议适用中华人民共和国法律。

**11.2** 所有因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方可以向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。诉讼进行中，双方将继续履行本协议未涉诉讼的其它部分。

## **12. 附则**

**12.1** 本协议的章节标题仅为行文方便而设，不具有法律或合同效力。

**12.2** 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条款应视为可分的且不影响本协议及其他条款的有效性及其可执行性。

**12.3** 天翼云有权通过在天翼云网门户上发布公告、发站内通知或邮件通知等本协议约定的方式将本协议的权利义务全部或者部分转移给天翼云的关联公司。



12.4 本协议项下之保密条款、法律适用与管辖条款以及性质上理应存续的其他条款（如客户对其向天翼云提交信息的真实性保证等），不因本协议的终止而失效。

12.5 附件为本协议不可分割的部分。如附件与本协议正文有任何冲突，以本协议正文为准。

### III. 数据仓库服务（DWS）专用服务条款

#### 1. 产品和服务说明

天翼云根据本协议约定，向客户提供数据仓库服务（DWS）（“本服务”）。数据仓库服务（DWS），是一种基于公有云基础架构和平台的在线数据处理数据库，提供即开即用、可扩展且完全托管的分析型数据库服务。

#### 2. 服务等级要求

云公司承诺按照【《天翼云数据仓库服务（DWS）服务等级协议》】的要求，向客户提供本服务。

#### 3. 服务费用

3.1 数据仓库服务（DWS）支持包月/包年式和按需计费式两种计费方式，客户应当按照订购页面提示及本协议约定向云公司支付服务费用。

##### 3.2 资源到期/删除与欠费处理

3.2.1 客户选择包月/包年式服务的，如果客户拟在服务期限届满后继续使用天翼云数据仓库服务（DWS）的，客户应当及时续订和续费。否则，云公司将在服务期限届满时暂停客户就该数据仓库服务（DWS）实例的操作权限、冻结资源。服务期限届满后，云公司将保留该数据仓库服务（DWS）实例资源、继续存储客户的数据十五（15）日（即自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第十五（15）日相同时刻为期限届满）；如前述十五（15）日期间届满仍未续订和续费，云公司有权在前述期间届满时立即释放客户的实例资源，并删除实例数据。

3.2.2 客户选择按需计费式服务的，客户应当及时充值、缴纳服务费用以保证服务的持续使用，如客户发生欠费，云公司将暂停客户的操作权限、冻结资源。云公司将数据仓库服务（DWS）实例资源、继续存储客户的数据十五（15）日（即自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第十五（15）日相同时刻为期限届满）；如前述十五（15）日期间届满仍未充值、缴纳足额服务费用，云公司有权在前述期间届满时立即释放客户的实例资源，并删除实例数据。

#### 4. 服务规范

4.1 **客户理解并同意，使用本服务是客户自行独立审慎判断的结果，客户应当对客户自行判断结果或自行操作的行为负责，包括但不限于：**

4.1.1 客户应当自行判断数据仓库服务（DWS）服务与客户选择适用的操作系统、镜像、弹性 IP 等软件、硬件的适配性；

4.1.2 客户通过数据仓库服务（DWS）对客户的指定服务/产品进行安装部署等操作，客户应当确保客户具有对指定服务/产品的操作权限，数据仓库服务（DWS）基于客户的指令进行前述操作，视为已获得客户的授权，所有操作行为以及由此产生的结果，都将由客户自行承担全部责任；

4.1.3 客户对自行操作（如服务中应用代码编写、业务逻辑设定等）的行为负责；

4.1.4 如客户在使用数据仓库服务（DWS）时同时使用了其他天翼云服务（除非双方另有约定）的，客户应当按照相应的服务费用标准向天翼云支付服务费用，并遵守相应的服务条款；

4.2 天翼云将按照本协议约定提供数据仓库服务（DWS）服务，服务仅包含数据仓库服务（DWS）服务的相关技术架构及组件等。数据仓库服务（DWS）服务之上的应用部分由您自行负责。

### 4.3 产品生效依赖及影响

4.3.1 正常情况下客户使用数据仓库服务（DWS）时，如需使用其它天翼云服务（如云硬盘/弹性 IP 等），客户仍需开通、订购这些基础资源类产品（如云硬盘/弹性 IP 等），并另行付费，天翼云将按照这些基础资源类产品的服务条款和服务等级协议提供服务。

4.3.2 如使用本服务能力过程需关联云硬盘、弹性 IP 等基础资源类服务，那么当客户开通本服务时所依赖的基础服务发生可用性或服务终止时，会引起本服务无法正常使用。

## 附件一

### 互联网云服务用户入网责任书

通过使用云业务服务接入电信公网的用户（“用户”）必须认真阅读《互联网云服务用户入网责任书》（“《责任书》”），并自觉遵守《责任书》的各项规定。

一、用户接入电信公网，应遵守国家有关法律、法规和规章制度。

二、用户保证具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及中国电信要求提交的其他资质证明，方得以使用中国电信所提供的服务合法开展业务。其中：

1、用户如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据法律、行政法规以及国家有关规定经有关主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得相关通信管理部门批准或备案文件。

2、用户如从事非经营性互联网信息服务，应首先登录工业和信息化部备案管理系统履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。如当地通信管理部门要求履行非经营性互联网信息服务备案手续的，还应向其住所所在地通信管理部门履行非经营性互联网信息服务备案手续。用户委托中国电信提供代备案服务的，须向中国电信提供代备案所需信息并对该等信息进行动态维护和更新，并定期向中国电信及中国电信的行业主管部门报送网站管理所需信息。用户承诺并确认：用户所提交的所有备案信息真实、完整、合法、有效，当提供的备案信息发生变化时应及时到备案系统中提交更新信息，如因未及时更新而导致备案信息不准确，中国电信有权依法采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、用户如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、用户如从事经营性互联网服务，应当在其网站首页的显著位置标明其经营许可证编号；用户如从事非经营性互联网服务，用户网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信

息化部备案管理系统网址，供公众查询核对，用户还需按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

5、用户保证已履行其他法律、法规及部门规章所规定的手续或已取得有关资质证明文件。

用户应当于签署合同之前，向中国电信提供前述资质证明文件、以及主体资格文件的原件交中国电信审核，复印件（加盖公章）供中国电信留存。用户保证所提供资料的真实、完整、准确、合法、有效。在服务期限内，如用户所提交主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，用户应在完成变更后尽快向中国电信提供最新的文件。

三、用户不得利用电信公网从事危害国家安全、泄露国家机密等犯罪活动，不能利用电信公网查阅、复制和传播危害国家安全、妨碍社会治安和淫秽黄色的信息，不能利用电信公网发布恶意的、向他人挑衅的信息。若发现此类信息，中国电信将立即向相关部门报告，一切后果由用户自行负责。

四、用户必须建立有效的安全保密制度和技术保证措施，有义务按照中国电信的要求提供网络使用情况和有关资料，接受中国电信的网络安全管理和信息安全管理监控；用户需要提供其信息服务的有效检测手段，包括测试账号和密码，并在账号变更时书面知会中国电信。

五、用户在使用电信公网时，不得从事危害他人信息系统和网络安全、侵犯他人合法权益的活动。当网络出现异常情况，应积极配合中国电信解决，用户维护设备或进行设备配置参数调整必须接受机房维护管理约定以避免对其他用户造成影响。

六、用户进入中国电信机房时，应严格遵守机房的各项管理规定。

七、用户使用云主机的，不得以任何方式经营未经政府管理部门批准的业务或合同中未约定同意开展的业务。

八、用户申请维护主机的专线仅限用于对主机日常维护和更新主机内容，不得用作其他用途，否则中国电信有权立即中断此专线，并追收损失。

九、用户应遵守合同以及中国电信相关管理规定，否则中国电信有权实施相关处罚，包括但不限于拒绝或停止提供云主机服务，并追究用户的法律责任。

十、根据各省市公安局网监分局的要求，用户应在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内到相应省市公安局网监分局办理备案业务，相关法律法规、备案流程、备案材料清单请查阅当地公安局网站。

十一、如用户违反上述保证，中国电信有权拒绝或停止提供服务或设施，并要求用户在限期内改正。如用户在限期内未改正的，中国电信有权终止合同，并不承担任何责任；用户存在前述情形给中国电信造成损失的，并应当予以赔偿。

十二、用户的各级主管人员有责任教育、监督本单位职工严格遵守上述条款。

十三、本《责任书》经签署后，与合同同时生效。

责任单位（盖章）：

法定代表人或授权代表签字

日期：

## 附件二

### 网络及信息安全承诺书

本用户(包括单位用户下属接入用户，下同)郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，如有违反本承诺书有关条款的行为，本用户承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》和《公共互联网网络安全突发事件应急预案》及有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及合同约定规范使用业务，不得超出合同约定的范围和用途使用业务，具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度（“实名制”）的要求提供身份信息、使用业务，并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

五、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网络安全、信息安全管理，健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当安全责任人发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

六、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关等政府部门依法维护国家安全和侦查犯罪的活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

七、本单位承诺发送信息的真实性、准确性、合法性，承诺发布的内容应严格遵守相关规定，不通过网络制作、复制、查阅和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反下列要求的内容之一（即“九不准”及“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

- 1、反对宪法所确定的基本原则的；
- 2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3、损害国家荣誉和利益的；
- 4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 9、含有法律法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

- 1、决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策意见；
- 2、决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
- 3、决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
- 4、决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
- 5、决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
- 6、决不允许参与各种非法组织和非法活动。

八、本单位承诺不从事任何危害网络安全、信息安全的活动，包括但不限于：

- 1、未经允许进入网络或者使用网络资源的；
- 2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加的；
- 3、未经允许对网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的；
- 4、故意制作、传播网络病毒等破坏性程序的；
- 5、其他危害网络安全的。

九、本单位使用语音接入类业务的（包括但不限于语音专线、短号码接入、400 号码接入等），承诺遵守以下规定：

（一）使用业务的时段为[ ]，使用的频次为[ ]，业务外呼转功能默认为关闭。

（二）遵守实名制要求，不以个人名义申请、使用业务，真实落地目的码为本单位实名办理或合规使用的电话号码。

（三）不转租、转售业务，否则，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同。

(四) 规范使用业务, 进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码, 严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码, 传送真实号码, 不得擅自更改、传送、显示非合同约定的号码、虚假号码、违规号码、无使用权号码, 不隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造或者变相隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造号码。本单位承诺按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围, 不违规经营、不变更合同约定的使用用途, 不开展无特定主被叫的话务批发业务, 不私自转接国际来话, 不通过技术手段为非法 VoIP、改号电话、网络电话 (PC 软件/APP 等) 提供语音落地, 不采取自动语音群呼方式进行外呼。如违反上述承诺, 贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止合同, 所造成的一切后果由本单位承担。

(五) 不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用, 或将云服务器、网络存储、内容分发服务等互联网资源转租至其他用户使用, 不通过 VOIP 转接互联网话务量, 不使用业务进行多次转接、躲避号码溯源与甄别, 呼叫中心或接入平台 (小交换机) 不使用异地主叫号码进行跨省外呼, 不利用号码、互联网接入平台、云服务平台、内容分发平台等电信网及互联网基础资源服务进行诈骗、骚扰。诈骗或骚扰包括但不限于以下情形:

- 1、政府主管部门认定号码或电信接入的域名、URL、IP 涉嫌诈骗或其他刑事案件的;
- 2、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”接到的用户投诉、举报涉及本单位所使用号码的;
- 3、贵公司或通信主管部门电话拨测、网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼、互联网基础资源出现涉诈业务接入等异常情况的。

(六) 建立有效的信息安全管理和技术保障措施, 确保备份呼叫内容录音文件, 并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查, 为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求, 本单位将无条件配合贵公司落实整改举措, 直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十、本单位使用无线互联网 (包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN)、短信网关 (包括但不限于短消息资讯平台、ISAG 系统、综合办公业务平台) 或短信类业务的, 承诺遵守以下规定:

(一) 不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容, 包括但不限于:

- 1、表现或隐晦表现性行为、令人产生性联想、具有挑逗性或者污辱性的内容;
- 2、对人体性部位直接暴露和描写;
- 3、对性行为、性过程、性方式的描述或者带有性暗示、性挑逗的语言;
- 4、对性部位描述、暴露, 或者只用很小遮盖物的内容;
- 5、全身或者隐私部位未着衣物, 仅用肢体掩盖隐私部位的内容;
- 6、带有侵犯个人隐私性质的走光、偷拍、漏点等内容;
- 7、以挑逗性标题吸引点击的;
- 8、相关部门禁止传播的色情、低俗小说, 音视频内容, 包括一些电影的删节片断;
- 9、一夜情、换妻、SM 等不正当交友信息;

10、情色动漫；

11、宣扬血腥暴力、恶意谩骂、侮辱他人等内容；

12、非法的性用品广告和性病治疗广告；

13、未经他人允许或利用“人肉搜索”恶意传播他人隐私信息。

(二) 不开展为淫秽色情网站代收费用业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

(三) 未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十一、本单位使用互联网接入类业务的（包括但不限于电路使用、互联网数据中心、互联网专线、云主机等），承诺遵守以下规定：

(一) 具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，已履行相关规定要求的手续或已取得有关资质证明文件。在签署合同前，本单位向贵公司提供主体资格文件、资质证明文件的原件供贵公司审核，复印件（加盖公章）供贵公司留存，并保证所提供资料的真实、完整、准确、有效。在合同有效期/服务期限内，如本单位提交的主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，本单位将在完成变更后尽快向贵公司提供最新的文件。前述主体资格文件、资质证明文件包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及贵公司要求提交的其他文件。其中：

1、本单位如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据相关规定经政府主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得通信主管部门批准或备案文件。

2、本单位如从事非经营性互联网信息服务，应当首先履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。本单位委托贵公司提供代备案服务的，应当向贵公司提供代备案所需信息并对该等信息进行动态维护和更新，定期向贵公司及通信主管部门报送网站管理所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效，当备案信息发生变化时将及时在备案系统中更新，如因未及时更新而导致备案信息不准确，贵公司有权依法采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、本单位如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、本单位如从事经营性互联网服务，应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号；本单位如从事非经营性互联网服务，本单位网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址，供社会公众查询核对；本单位将按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

(二) 如经贵公司许可进入中国电信机房时，应当严格遵守机房的各项管理规定。

(三) 根据当地公安局网监分局的要求，在入网后5个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后10个工作日内办理备案。

十二、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、信息安全的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急措施，以保证网络安全和信息安全。

十三、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担违约责任，接受有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停、停止业务直至解除合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十四、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解决并承担责任。当通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信 10000 热线等各类渠道投诉、举报达到或超过 [ ] 件/月时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即停止业务。

十五、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任。否则，本单位承担连带责任。

十六、本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

承诺单位（盖章）：

单位地址：

联系人姓名：

联系人电话：

法定代表人负责人

或授权代表签字：

日期：