

SmartCLOUD 服务条款及条件

定义

1. 在本条款及条件中：

“**协议**”（或称“**Agreement**”）是指CPC据以提供服务的协议，包含本条款及条件以及订单；

“**费用**”（或称“**收费**”或“**Charges**”）是指客户应支付CPC的一次性费用、设定费、周期性费用、使用费以及与CPC提供服务有关或附带的一次性或按月或按其他方式支付的其他相关费用；

“**CPC**”是指中信国际电讯（信息技术）有限公司（CITIC Telecom International CPC Limited），一间于香港注册成立的有限公司；

“**客户**”（或称“**Customer**”）是指申请使用服务以及CPC向其提供服务的公司或个人；

“**客户配置申请表**”是指CPC提供予客户名为Customer Configuration Form/Service Configuration Form/服务开通单/Customer Configuration Change Request Form/带有不同名称的规定表格，以供客户填写，从而用于申请服务开通及 / 或更改服务配置；

“**客户环境**”是指客户的网络，系统，信息技术基础设施，运行温度，功率和空间，作为提供服务的环境或与之相关的环境；

“**客户环境要求**”是指CPC发出载明在客户处所安装和操作硬件、软件及 / 或服务所必需具备的合理环境条件的文件，该文件可以由CPC不时更新并在客户要求时提供给客户；

“**客户信息**”是指客户资料及包括用以识别客户、客户的服务使用和服务开支的信息；

“**最终用户许可协议**”是指CPC的各自第三方供应商、制造商及 / 或许可方的适用特许使用权协议，该协议管限服务、硬件及 / 或软件的使用；

“**故障转移**”是指在客户主站点伺服器系统或主站点网络发生故障或不正常中断后，客户站点从主要站点转移到次要站点的过程；

“**故障恢复**”是指客户系统或网络复原至故障转移前的原有的状态的过程；

“**不可抗力事件**”是指受影响一方无法合理控制的事件，包括但不限于自然灾害、恐怖主义行为或战争（不论是否宣战）、武装力量动员、暴动或骚乱、工业行动或劳工骚乱、货币限制、禁运、政府制约、征用或禁令、或公共设施或公共运输工具故障；

“**一般条款及条件**”（或称“**General Terms and Conditions**”）是指下文所载的适用于所有服务的一般条款及条件；

“**硬件**”（或称“**Hardware**”）是指CPC及 / 或其第三方供应商为提供服务或与提供服务有关而向客户提供的任何设备，或任何设备及文件；

“**香港**”是指中华人民共和国香港特别行政区；

“**知识产权**”（或称“**IPR**”）是指所有既得、待确定及将来之知识产权，包括但不限于已存在于任何司法管辖区（无论是现已得悉或将来创造）的标题、版权、商标、商业

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第1页，共22页
及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

名称、标识、标记、服务标记、专利及为保护或注册此等产权及其所有更新及延伸的申请；

“**登入用户名称**”是指CPC为客户登入用户界面而指派予客户的一个或多个用户身份识别、账号、个人身份识别号码或编码及 / 或密码、电子证书及 / 或该等其他认证的方式；

“**订单**”（或称“**服务订单**”或“**报价单**”或“**报价**”或“**Order**”）是指客户就某一个服务或多个服务，以CPC要求的报价单格式向CPC提出书面申请，并经由双方签订的文件；

“**主站点**”（或称“**Primary Site**”）是指在正常情况下进行操作的站点；

“**周期性费用**”（或称“**Recurrent Charge**”）是指CPC就提供本协议项下载明的服务向客户收取载于订单内的周期性费用（通常按月收取）；

“**监管事项**”是指任何适用法规、法律或规例的修订或更改，或向违反或被指控违反香港《电讯条例》或相等法律、或其他司法管辖区内其他适用法律和法规所发出针对一方的禁制令；

“**工作范围**”（或称“**SOW**”）是指CPC与客户就每个个案协定概括描述本协议载明之特定服务项目应交付的服务内容及规格的文件（如有）；

“**次要站点**”（或称“**Secondary Site**”）是指在主站点发生灾难事故时，由另一站点继续操作，该另一站点称为次要站点；

“**保证金**”是指客户向CPC提供的（无息）现金押金，以防止客户不缴纳本协议项下的到期或即将到期的款项及 / 或确保客户履行或遵守本协议的条款；

“**服务开始日**”（或称“**Service Commencement Date**”或“**服务开通日**”）是指下文特别条件所规定的日期，如果没有规定，则服务开始日为CPC向客户发出通知当天，通知中指出服务的开通已完成并可供客户使用该服务，但前提是在发出前述通知后的三个工作日内客户未有向CPC报告该服务存在任何问题；

“**服务验收标准**”（或称“**Service Acceptance Criteria**”）是指CPC发出的载明个别服务表现的验收标准的文件（如有），该文件可以由CPC不定时更新并在客户要求时提供给客户；

“**服务水平**”是指可以由CPC不时更新并在客户要求时向其提供的服务水平及对个别服务而提供该等其他服务水平（如适用）；

“**服务期**”（或称“**服务期承诺**”或“**服务使用期限保证**”或“**Service Period Commitment**”）是指客户同意向CPC承诺订购某些服务的最短期限，该期限自服务开始日起计算，直至订单内列明的期限，如订单未有列明，则该期限须为十二个月；

“**服务**”（或称“**Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何（i）SmartCLOUD主机服务；（ii）SmartCLOUD C2C备份服务；（iii）SmartCLOUD C2C复制服务；（iv）SmartCLOUD全局负载均衡服务；（v）SmartCLOUD本地负载均衡服务；（vi）SmartCLOUD快照存储服务；（vii）SmartCLOUD专属云服务；（viii）SmartCLOUD V2C复制服务；（ix）SmartCLOUD视像会议服务；（x）SmartCLOUD P2C复制服务；（xi）SmartCLOUD电邮服务；（xii）SmartCLOUD桌面云服务；（xiii）SmartCLOUD专业服务；（xiv）SmartCLOUD

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。 第2页，共22页

A2C备份服务；及 / 或 (xv) 其他相关服务；

“**设定费**”（或称“**Set Up Charge**”）是指订单内明确规定的，由CPC提供，为客户使用服务所必须的或有助于客户使用服务所需的硬件、软件、服务及 / 或设施而进行的安装和设定，向客户收取载于订单内的费用；

“**SmartCLOUD A2C备份服务**”（或称“**SmartCLOUD A2C Backup Service(s)**”）是指任何非现场备份服务，用于将客户的虚拟机，物理机和/或云应用程序备份到CPC的SmartCLOUD平台，以便在CPC的客户之间共享，CPC按照本订单，条款和条件向客户提供服务；

“**SmartCLOUD C2C备份服务**”（或称“**SmartCLOUD C2C Backup Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何SmartCLOUD数据备份和恢复服务；

“**SmartCLOUD C2C复制服务**”（或称“**SmartCLOUD C2C Replication Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何SmartCLOUD Compute平台复制与恢复到其他SmartCLOUD Compute平台之服务，而该复制服务是用以将虚拟主机从主站点复制到次要站点；恢复服务是透过故障转移与故障恢复将虚拟主机还原至原有状态；

“**SmartCLOUD主机服务**”（或称“**SmartCLOUD Compute Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何供多个客户共享的任何云端基础设施托管服务；

“**SmartCLOUD桌面云服务**”（或称“**SmartCLOUD DaaS Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何云端虚拟桌面基础设施托管服务；

“**SmartCLOUD全局负载均衡服务**”（或称“**SmartCLOUD Global Server Load Balancing Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何位于不同地区的不同数据中心内的服务器之间分配工作量的服务；

“**SmartCLOUD本地负载均衡服务**”（或称“**SmartCLOUD Local Server Load Balancing Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何位于同一数据中心内的虚拟主机之间及 / 或实体服务器之间分配工作量的服务；

“**SmartCLOUD电邮服务**”（或称“**SmartCLOUD M@il Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何云端电子邮件托管服务；

“**SmartCLOUD P2C复制本地设备**”（或称“**SmartCLOUD P2C Replication Local Appliance**”）是指CPC为向客户提供SmartCLOUD P2C复制服务而安装于客户实体服务器所在场所的硬件设备；

“**SmartCLOUD P2C复制服务**”（或称“**SmartCLOUD P2C Replication Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何客户运作的实体主机复制与恢复到CPC的SmartCLOUD Compute平台之服务，而该复制服务是用以将客户的实体主机从主站点复制到次要站点；恢复服务是透过故障转移将客户的实体主机以虚拟主机形式还原至原有状态；

“**SmartCLOUD专业服务**”（或称“**SmartCLOUD Professional Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何操作系统及/或应用的管理服务；

“**SmartCLOUD快照存储服务**”（或称“**SmartCLOUD Snapshot Storage Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何专用于存储虚拟主机的快照服务；

“**SmartCLOUD V2C复制服务**”（或称“**SmartCLOUD V2C Replication Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何客户运作的VMWare平台复制与恢复到CPC的SmartCLOUD Compute平台之服务，而该复制服务是用以将客户的虚拟主机从主站点复制到次要站点；恢复服务是透过故障转移与故障恢复将客户的虚拟主机还原至原有状态；

“**SmartCLOUD视像会议服务**”（或称“**SmartCLOUD VC Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件以及订单中载明的任何基于云端视像会议管理服务；

“**SmartCLOUD专属云服务**”（或称“**SmartCLOUD vONE Service(s)**”）是指CPC向客户提供于本条款及条件、订单以及工作范围（如有）中载明的任何私有云基础设施托管服务，该服务的平台仅为服务单一客户而建立；

“**软件**”（或称“**Software**”）是指为提供服务或与提供服务有关的包含在硬件内的任何软件或CPC及/或其第三方供应商单独向客户提供的任何软件（连同任何相关文件）；

“**特别条件**”（或称“**Special Conditions**”）是指载于一般条款及条件之后作为不同的服务附表，适用于不同服务的服务特定条件；

“**PRC**”指中华人民共和国，本条款及条件中所指不包括中华人民共和国香港特别行政区和中华人民共和国澳门特别行政区。

“**条款及条件**”（或称“**Terms and Conditions**”）是指一般条款及条件和特别条件；

“**使用费**”（或称“**Usage Charge**”）是指CPC依订单中载明向客户收取使用服务资源的费用；

“**用户界面**”（或称“**User Interface**”）是指CPC为客户用作在线获取服务所建立的网络门户或按CPC规定的其他形式所建立的用户界面；

“**虚拟主机**”是指CPC为服务而提供给客户的虚拟服务器，此虚拟服务器由虚拟中央处理器（或称“**SmartCLOUD Compute CPU**”）、虚拟内存（或称“**SmartCLOUD Compute Memory**”）、虚拟连接端口（或称“**SmartCLOUD Compute Port**”）、虚拟网络（或称“**SmartCLOUD Compute Network**”）及虚拟存储（或称“**SmartCLOUD Compute Storage**”）所组成。为免生疑问，虚拟主机在本条款及条件中并不包括客户的虚拟主机；及

“**VMware工具**”（或称“**VMware Tools**”）是指增强客户的虚拟主机的操作系统性能及改进客户的虚拟主机管理的一套工具。

释义

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

2. 在本协议中，除非另载相反意图：
 - (a) 标题仅为方便参考而设，不影响释义；
 - (b) 单数词包括众数词，反之亦然；
 - (c) 如字词已经定义，另一部分提及则具有相应涵义；及
 - (d) 凡：
 - (i) 提述一日、一周或一月，指一历日、一历周或一历月；
 - (ii) 提述本协议或本协议提述的任何其他文件或协议的一方，包括提述该方的继任人或许可受让人；
 - (iii) 提述文件，包括提述该文件的任何修订或增补或替换或注释；
 - (iv) 提述一名人士，包括任何类型的实体或团体（不论是否公司或拥有独立的法律身份）；
 - (v) 提述支付、已付或类似字词指收款人可立即使用资金；及
 - (vi) 提述任何法规、规例、文告、条例或章程，包括提述所有修订、更改、综合或替换的法规、规例、文告、条例或章程，提述法规包括提述根据该法规颁发的所有规例、文告、条例和章程。

一般条款及条件

提供服务

3. CPC将根据本协议向客户提供服务。如本条款及条件的条文与本协议任何部分有任何不一致之处，概以本条款及条件为准。
4. 本协议自CPC向客户通知接受其订单或CPC开始提供服务之日（以较早者为准）起生效。除非服务的提供根据本条款及条件被终止或被新协议取代 / 续期或在订单中另有规定在服务期到期自动终止，否则在服务期届满后会继续提供服务，而本条款及条件及本协议其他条文（惟与任何特别优惠 / 周期性费用的免除、折扣及 / 或任何其他推广活动（“特别优惠”）有关的条款则除外）依然有效及在其适用的范围内继续适用于该服务。为免生疑问，CPC提供予客户的特别优惠，在该服务的服务期届满后不再适用及失去效力，犹如该特别优惠不曾给予客户。
5. CPC可分包第三方来履行其于本协议项下的任何义务。
6. CPC须尽其合理努力满足任何适用的服务水平。
7. 客户须负责及自费为使CPC提供服务及 / 或客户使用服务所必须（而在订单中未有载明由CPC提供）的一切资料、协助、配合、设备、物品或设施以及第三方的服务或网络。

费用和付款

8. CPC通过电子邮件或邮寄方式，由服务开始日起按月（一次性费用除外）及 / 或在本协议或服务终止时立即向客户开出服务的发票。CPC未按规定月份开具发票，不得视为CPC放弃任何费用或其部分费用。
9. 客户须于发票日之后第三十日（不包括发票日当日）（下称“到期日”）或之前向CPC

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第5页，共22页
及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

支付发票列明的费用。如于服务期届满后，CPC继续向客户提供服务，或客户继续使用服务，客户根据本条款支付费用的义务在服务期届满后仍然存在并可继续执行。

10. 如客户没有在到期日或之前支付费用：
 - (a) CPC（在不损害CPC其他权利和补偿的前提下）有权向客户对尚欠的费用收取按每月1.5%的利率计算的利息，计算期从到期日开始，直至悉数付清欠款为止；及 / 或
 - (b) CPC（在不损害CPC申索上述利息及任何其他权利和补偿的前提下）可根据第31条暂时中止向客户提供任何服务及 / 或终止本协议（其全部或有关之个别服务）。
11. 费用并不包括由任何政府部门或监管机构就关于服务所施加的任何适用税项（包括但不限于消费税、营业税、商品及服务税、增值税、其他的国家、地区或地方税、关税及其他类似费用）（统称“**税费**”）。税费应由客户承担。如果客户需要在客户就关于服务应付予CPC的款额上作出任何扣减、预扣或付款，该笔款额须增加，使得作出该扣减、预扣或付款后，CPC所收到的款额相等于该款额犹如不曾作出该扣减、预扣或付款。

保证金

12. 如果客户两次未有遵守第9条规定，客户（在CPC发出通知后）须于该通知后十四天内，向CPC提供CPC指定金额及形式的保证金，并须在本协议期限内维持保证金的总额不变。
13. 如果任何付款在到期日后三十天内仍未支付，或者CPC因客户违约而蒙受损失，CPC可在向客户发出通知后，动用全部或任何部分保证金结算有关付款或用以支付有关损失。如果因CPC动用保证金或其他原因导致保证金金额不足，客户须在CPC要求后七天内补付不足之数。
14. 在不抵触第13条的情况下，保证金（在扣减CPC因持有或动用保证金而招致的任何银行费用或其他费用后）须在本协议终止后十四天内退还予客户，但不附带任何利息。

客户义务

15. 未经CPC事先书面允许，客户不得使用“中信国际电讯CPC”及 / 或“CITICTEL CPC”等字词，或让人误解与之类似的任何其他字词，并且不得就服务或客户的任何服务作出任何可以识别出CPC身份或暗示客户与CPC之间任何关系的公开声明。
16. 客户必须（并须促使有关各方）遵守以下关于服务及使用服务的规定：（i）须遵守与服务及其使用有关的任何相关法律领域的所有适用法律（包括但不限于所有与客户处理、使用、发送或收取的个人身份信息相关的隐私法律及法规）及电信行业、相关政府部门或监管机构所颁布之法规及规章；（ii）未获得他人适当同意及 / 或允许，不得从事可能侵犯或盗用他人知识产权的任何活动或行为；（iii）未获得他人适当同意及 / 或允许，不得使用或发布第三方之专有及 / 或保密资料（iv）不要以干扰任何人在CPC网络或任何互相连接的网络上使用电讯及计算服务的方式使

用服务（包括但不限于发动端口扫描、攻击信息安全、散发垃圾邮件或从事类似行为）；及（v）不得使用服务储存、传送或发布：

- (a) 任何诽谤性、恐吓性或猥亵性或对他入造成滋扰或烦扰的材料；
- (b) 任何未经要求的广告或促销材料；及
- (c) 任何病毒、蠕虫病毒或木马软件或损害或影响其他电脑、网络、系统或网站的性能或安全的任何软件。

17. 就本协议项下关于CPC提供服务及提供服务维护而言，客户须全力与CPC配合和获得一切必要的允许或许可，允许CPC、其雇员、分包商及代理员工进出提供服务所在的场所。

硬件和软件处理

18. 硬件和软件均是CPC及 / 或其第三方供应商的财产，为CPC提供服务租予 / 授予特许可使用权予客户。客户不得亦不得企图出售或押记硬件和软件或将此成为产权负担。在任何时候只要硬件及 / 或软件已送往客户或由客户管控，客户就必须对硬件及 / 或软件的任何及所有损失或损坏（正常合理的损耗除外）支付CPC确定的市价，作为硬件及 / 或软件的重新购置费用。客户须立即将任何此种损失或损坏通知CPC。客户同意将硬件及软件存放在安全且适当的使用环境中，并根据CPC不时发出的合理指示存放硬件及软件。
19. 客户不得亦不得允许任何其他方对硬件及 / 或软件进行修改、反编译、解锁、反向工程、反汇编、合并、加入任何其他组件、创建硬件及软件的衍生品，或者复制硬件及 / 或软件的任何部分或以其他方式对其进行转换，或企图以任何方式重建或发现硬件及软件的任何源代码、潜在构思、算法、文件格式或编程界面，或为任何第三方的利益使用硬件及 / 或软件（本条款及条件中允许者除外）。客户不得直接或间接侵犯任何第三方在硬件及 / 或软件内的知识产权及 / 或其他权利。客户不得从任何硬件、软件及 / 或相关文件中删除任何名称、标识或告示。客户应确保除了CPC及其授权代理人员外，在没有得到CPC事先同意下任何其他人不得对硬件及 / 或软件进行修复或截断连接，但在紧急情况下对硬件及 / 或软件进行截断连接（客户须于该截断连接进行后立即通知CPC）或根据第20条对硬件及 / 或软件进行截断连接除外。
20. 在本协议项下的服务终止后，客户须停止使用相关硬件及 / 或软件，并在服务终止后七天内自费将相关硬件及 / 或软件卸载、截断连接，并以恰当的包装退还至CPC位于香港的办事处或由CPC告知提供服务所在的其他地点，该退还的硬件及 / 或软件应处于当初CPC送往客户时的相同状态（正常合理的损耗除外）。
21. 如果客户未能按照第20条所述方式将硬件及 / 或软件卸载、截断连接及 / 或退还，及 / 或继续使用硬件及 / 或软件，CPC将向客户收取且客户须在索取之日起十四天内支付CPC确定的市价，作为硬件及 / 或软件的重新购置费用。

保证的范围

22. 除非本协议另有规定，否则CPC概不对本协议项下提供的任何服务、硬件及 / 或软件的品质、非侵权性、可商售品质性或适用于任何特定用途性；服务、硬件及 / 或软件所包含的任何功能或性能将不会中断或出现错误；服务、硬件及 / 或软件中可

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。 第7页，共22页

能存在的所有缺陷都将予以更正；或任何与本协议项下提供的服务、硬件及 / 或软件有关的其他事宜，作出任何（不论是明示的、隐含的、法定的或其他的）保证或陈述。所有有关保证或陈述特此在适用法律允许的最大范围内明确予以排除、限制或免责或被视为在双方订立本协议前已撤销。客户确认其在订立本协议时未依赖任何保证或陈述。

23. 服务并非设计或旨在用于与生命攸关的活动，包括但不限于 (i) 设计、建造、操作或维护保修任何核子设施； (ii) 导航或飞机操作或涉及航空交通的任何事项；及 (iii) 操作维持生命或影响生命安危的医疗仪器。CPC不就该等用途对客户及任何第三方以任何形式负责或承担法律责任。

法律责任的限制

24. 在本协议中排除或限制双方法律责任的条文适用于法律允许的最大范围内。
25. 除对于CPC的疏忽导致死亡或人身伤害对CPC所产生的法律责任或本协议另有规定外，对由本协议、服务、使用或无法使用（不论当中原因）服务及 / 或任何本协议或服务下的任何产品、硬件、软件或文件所引起或与其有关的任何事宜，CPC或其董事、雇员、分包商或代理商在任何情况下概不就任何损失或损害（包括但不限于特殊的、直接的、间接的、附带的、相应而生的、惩戒性或惩罚性的损害，或者因失去业务 / 机遇 / 机会，或者因失去收入 / 利润 / 数据 / 信息 / 保存资料 / 商誉 / 名声而产生的损失或损害）向客户承担法律责任。
26. 如果任何保证、条件或义务因不能凭藉任何适用法律而予以排除、限制或修改，或仅在有限范围内适用，则在CPC有权如此行事的范围内，CPC的总法律责任应限制于（按CPC的选择）：
- (a) 如果法律责任是关于服务，再次提供相关服务或支付使相关服务再次提供的费用；及
 - (b) 如果法律责任是关于硬件及 / 或软件，维修或更换硬件及 / 或软件，或支付维修或更换硬件及 / 或软件的费用。
27. 在任何情况下，不论本协议有任何相反规定，亦不论诉讼的形式（在合同、侵权法（包括但不限于疏忽及严格法律责任）、衡平法下或根据任何其他诉讼因由或法律理论作出），CPC对本协议所引致的所有申索的总法律责任须以客户就本协议项下相关服务的三个月相关周期性费用总额为限。

保证及弥偿

28. 客户须就CPC因以下原因在任何司法管辖区所蒙受的所有申索、损失、损害、成本、费用及开支（包括按完全弥偿基准计算的法律费用）作出弥偿：
- (a) 客户、其任何雇员及 / 或任何第三方（无论是获授权与否）在使用或企图使用服务时违反本条款及条件；
 - (b) CPC的雇员因服务的提供或维护而必须或偶尔需要进入或逗留在任何客户处所或指定场所，而因客户或其雇员、承包商、代理或获授权人的作为、不作为或疏忽而造成或助成的任何有关申索、损失或损害；
 - (c) 因客户或其雇员、承包商、代理或获授权人的作为、不作为或疏忽而造成或助

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第8页，共22页及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

成的任何人的死亡或人身伤害而引起的任何申索；及
(d) 因违反第16、19及29条而引起的任何申索。

29. 客户保证，其对服务的使用不会直接或间接侵犯任何第三方的权利或违反任何司法管辖区的任何法律。

客户信息的使用

30. 客户同意CPC：

- (a) 为任何下述目的收集、保留及使用客户信息：
- (i) 制备发票及处理客户账户，包括处理任何付款指示、直接付款或信贷安排；
 - (ii) 通过与在网络内经营业务的其他公司交换信息，促进与CPC网络的连接；
 - (iii) 满足CPC的监管和商业责任，包括网络的互相连接；
 - (iv) 核证客户的持续信贷能力；
 - (v) 开发和改进CPC的服务；及
 - (vi) 向客户提供与服务有关的更新信息及 / 或通知；及
- (b) 为下述目的向任何以下各方披露客户信息：
- (i) 就CPC业务运营向其提供管理、电讯、电脑、付款或证券结算服务或其他与服务相关的任何代理、分包商或第三方供应商披露；
 - (ii) 为执行CPC或其集团公司的义务，按照《电讯条例》或相等的法律或其他适用法律及法规的要求，向香港通讯事务管理局、其他同等政府机构、任何主管当局、任何监管机构、任何人士或办事处披露；
 - (iii) 向为提供服务而需要客户信息的任何人士披露，包括向负有保密责任或承诺对此等客户信息保密的CPC集团公司披露；
 - (iv) 向信用评级机构披露；若客户违责，则向债务催收机构披露；
 - (v) 就相关计划转让 / 出让必要及所需，向此等客户信息负有保密责任或承诺对此等客户信息保密的CPC的实际或拟受让人或承让人、CPC的权利、义务或业务的受让人、或专业顾问及 / 或任何其他人士（包括CPC的任何集团公司）披露；
 - (vi) 为取得与服务有关的硬件及 / 或软件而向第三方供应商披露；及
 - (vii) 向为客户订购服务、硬件及 / 或软件特许使用权相关的CPC第三方供应商的审核人员披露，前提是CPC或其第三方供应商（视情况而定）须促使任何该等审核人员遵守保密责任；及
- (c) 因第30(a)及30(b)条款所载之任何目的从一个司法管辖区向另一个司法管辖区转移客户信息。

暂时中止及终止

31. 如果：

- (a) 客户违反了本协议的条款，而该违反行为可补救的，CPC发出要求客户就该违反行为做出补救的书面要求之后十四日内（或CPC决定在该情况下可能要求的更短期限），客户未能补救该违反行为；
- (b) 客户委任一名破产管理人、接管人、清算人或受托人；客户通过决议作出任何自愿性清盘或遭受清盘程序；或客户与债权人订立任何和解、妥协和安排；
- (c) 客户在没有继承人的情况下停止营运或无法在到期时支付其债务；

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。 第9页，共22页

- (d) 客户严重违反本协议的条款或违反本协议的条款而该违反是不可补救；或
- (e) CPC收到有关任何服务的使用或服务中储存、传输或发布的全部或任何内容属于违法或侵害他人权利的投诉下，该投诉在CPC向客户发出该投诉通知后的两天（或根据CPC视乎情况判断给予客户更短时间的通知）内仍然未能解决，CPC（在不损害CPC任何其他权利和补偿的原则下）可：
- (i) 在不损害CPC在第31(ii)条款下赋予终止权利的原则下，在其认为适当的期限内，暂时中止客户获取或使用任何服务，或就可予补救的违反行为而言，在此等违反行为获得纠正之前，暂时中止客户获取或使用任何服务；及 / 或
- (ii) 终止本协议（其全部或有关之个别服务）。
- 如果个别服务在第31(ii)条款下被终止，客户须在不损害CPC应可得到的任何其他权利、补偿及 / 或申索进一步赔偿的原则下，应向CPC补偿以下款项（视情况而定）：
- (I) 如果于服务期届满前终止，支付服务期剩余期内的全部相关周期性费用或两个月的相关周期性费用（以较高者为准）；或
- (II) 如果于服务期届满后终止，支付两个月相关周期性费用。
32. CPC有单独权选择是否予以恢复根据第31条暂时中止的任何服务及对该服务的恢复附加CPC决定的条件及条款。
33. 如：
- (a) 客户在服务开始日前以书面形式向CPC发出通知在服务开始日之前取消本协议（全部或个别服务）；或
- (b) 客户未能在签订订单后六个月内允许及配合CPC开始提供服务，则（按CPC单独意见决定）视为客户在服务开始日之前已取消相关服务，CPC有权要求客户就该取消补偿CPC，且客户应按CPC的付款要求支付（作为该取消的算定损害赔偿而非罚金）：(i) 所有一次性费用、设定费和两个月的相关周期性费用总额；或 (ii) CPC为了向客户提供服务的原因而购买的有关任何线路、设备、软件、服务、特许使用权费用及 / 或其他资源而向任何第三方供应商已付及 / 或应支付的任何费用、取消费用的款项（两者以较高者为准）。
34. 任何一方在符合载于第35条的补偿条件的规定下，可提前两个月发出书面通知终止本协议或个别服务。除非客户向CPC送达适当填妥并经签署的服务终止通知（以CPC规定的格式），且须经CPC确认已收取，否则客户提出的终止属无效且无任何效力。
35. 如果客户根据第34条终止个别服务，除非该终止是因CPC重大违约所致，否则客户应向CPC补偿以下款项（视情况而定）：
- (a) 如果于服务期届满前终止，支付服务期剩余期内的全部相关周期性费用；倘若发出终止通知之日与服务期到期日之间少于两个月，除应支付服务期剩余期内的全部相关周期性费用，另须加上服务期到期日与终止通知两个月到期日之间期间的全部相关周期性费用；或
- (b) 如果于服务期届满后终止，支付因客户未能按照第34条规定的两个月通知期中通知不足期间的全部相关周期性费用。
36. 在终止本协议或任何服务时，所有与被终止服务有关的特许使用权及任何赋予的权利会立即终止及撤销；尽管有到期日的规定，所有被终止服务的费用将立即到期，客户须立即支付被终止服务的所有费用以及根据第10(a)条款应付的任何利息。

37. 终止本协议或任何服务不得影响任何一方在终止前已产生或引致的任何先前的权利或义务。
38. 以下情况经CPC合理判断后，可暂时中止提供服务，而无须对客户负法律责任或补偿：
- (a) 为用于提供服务的CPC网络、系统、设备、软件或硬件的任何部分进行维修、维护或升级；
 - (b) 遵守政府机构、监管机构、或紧急服务的合法指示；或
 - (c) 防止对CPC的网络、系统、软件或设备进行的欺诈、罪行、攻击、损害、病毒、滥用或干扰。
39. CPC确认服务对客户的重要性。当CPC行使其在第38条下的权利，CPC将尽量在合理可行及可允许的情况下通过书面、电子邮件或口述等方式作出事先通知，并就有关任何暂时中止提供服务事宜尽其合理的努力与客户合作，以减少对客户造成的不便。

争议解决

40. 除本协议争议各方寻求紧急非正审济助外，如因本协议产生或引起争议，或对本协议的违反、终止、有效性或主旨事项约定；或根据侵权法或衡平法提出的任何申索存有任何争议，双方须在本协议产生争议十四日之内，通过真诚解决相关争议。如十四日期满后仍未解决相关争议，双方可通过在法院展开任何诉讼程序。

基本条款

41. 如果本协议的任何一方的权利或义务受监管事项严重影响，则：
- (a) 受监管事项影响的一方不应因其在监管事项导致的作为或不作为而被视为违反本协议；及
 - (b) 双方同意真诚协商修改本协议，以反映或符合监管事项。
42. 如果任何一方由于不可抗力事件导致其未能遵循或遵守本协议的任何条款，则该方应尽快通知另一方，并使用所有合理努力避免、缓解和补救不可抗力事件导致的后果。
43. 如果监管事项或不可抗力事件导致一方未能履行本协议，除非未能履行指未能支付费用，否则该方不对另一方承担责任。
44. 本协议的条文及其项下创造的权利及义务旨在只用于本协议双方的利益，此等条文、权利及义务并不是为本协议双方以外的任何其他人创造任何权利、申索或利益。香港法例第623章《合约(第三者权利)条例》并不适用于本协议。
45. 如果发现本协议的任何条文（或其中任何部分）无效，则该条文（或其中任何部分）应从本协议分离，而其余条文或部分仍具有十足效力及作用。
46. 本协议的任何条文明确表明在本协议终止后继续存续，或在本协议终止后能继续执行、遵守或履行，或因其性质、文意或必然含义而应在本协议终止后合理存续的任

何条文，该等条文应在本协议终止后存续并继续有效和可执行。

47. 一方对另一方违反本协议任何条文的行为所产生的责任豁免，或一方迟延履行、宽容、未行使任何权利，概不构成对另一方任何此等权利或违反或违约的豁免。
48. 本协议构成双方之间的完整协议，并取代双方就其主旨事项事先达成的所有及任何协议、安排及谅解，且客户承认及确认其未倚赖本协议明确规定的信息以外的任何信息。本条款及条件或任何订单做出的任何修订、修改或补充，均须以书面形式进行并经双方授权代表签署后方为有效。
49. 本协议受香港法律管辖，双方不可撤销地同意把因本协议而引起或与之有关的任何争议呈交至香港法院之专属司法管辖权。
50. 未经CPC事先书面同意，客户不得授让本协议或转让其任何权利或义务。
51. 于符合CPC合理条件前提下，CPC或会同客户做出任何授让或转让本协议，合理条件包括但不限于（CPC可自行酌情决定）客户、受让人或承让人在收到CPC通知后提供及维持与支付费用相关的保证金。

特别条件

服务附表 1 - 就所有服务而言

- 1.1 CPC仅在本协议期间授予客户服务、硬件及 / 或软件的特许使用权，而该授予的特许使用权是可撤回、不可转让、不可再授权及非专有的。客户未经CPC事先书面同意，不得转售、转让、出租、再授权或以任何方式许可他人（无论有偿与否）使用或共享服务、硬件及 / 或软件。
- 1.2 客户确认及同意，在客户收到、获取或使用服务、硬件及 / 或软件后，客户是受本条款及条件、最终用户许可协议及 / 或第三方供应商包装的硬件及 / 或软件中所提供的条款及条件的规限（如有）。客户须对任何不遵守上述规限的行为负全责。
- 1.3 客户声明及保证 (i) 其已拥有 / 已获取在服务下所加载及 / 或存储的所有内容（包括但不限于软件及档案如文件、图像、音频 / 视频档案）的权利，及 (ii) 所有内容均合法及不会侵犯任何第三方的权利。
- 1.4 客户确认，服务、硬件及/或软件须要在某些环境条件下操作。因此，客户必须符合任何适用客户环境要求（如有）。客户须就其未符合相关的客户环境要求而引致或与该未符合关连的所有申索、损失、损害、成本、费用及开支（包括但不限于律师费）对CPC承担责任。
- 1.5 关于客户的服务使用及当适用时，CPC会提供登入用户名称予客户登入用户界面，该用户界面及登入用户名称供客户获取若干线上服务。客户必须在所有时刻将登

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第12页，共22页及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

入用户名称绝对保密，并采取一切合理的预防措施，以杜绝登入用户名称或用户界面在未获授权的情况下使用、误用、泄露或被危害等问题。CPC有权仅依赖客户的登入用户名称作为客户身份及客户有权使用的决定性证明，而不进行任何进一步的核实工作。客户须对任何（无论是客户或他人）使用（无论获授权与否）登入用户名称及用户界面所进行的所有活动、行为、交易和后果承担法律责任，并保证避免令CPC受到任何损害并对CPC作出弥偿。客户须对透过登入用户名称而使用或意图使用（无论经授权或非法登入）服务所产生之所有费用单独负责。

- 1.6 客户确认及同意一旦客户收到登入用户名称，CPC没有责任及义务保留该登入用户名称的任何记录或提醒客户该登入用户名称。
- 1.7 客户透过用户介面所进行的修改或变更将被视为来自客户有效的指示。
- 1.8 如客户要求变更（无论是同意的或是被视为的）服务开始日，CPC可自行决定并以书面形式通知客户是否同意该等变更及客户须为该等变更而支付CPC行政费及 / 或额外费用。
- 1.9 于终止个别服务后，CPC在沒有事先通知客户下有权删除在该服务下储存的数据及 / 或档案，亦不就该删除对客户及任何第三方承担任何责任。客户确认及同意删除的所有数据及 / 或档案是不可以恢复。为避免该删除而导致任何数据及 / 或档案的丢失，客户特此同意自费不时对该等数据及 / 或档案进行备份及 / 或存档。
- 1.10 客户不得拒绝向CPC提供任何以下信息（i）与CPC能够提供服务或客户能够获取服务有关的任何信息；或（ii）根据或为促使遵守适用法律及 / 或法庭命令所要求的任何信息，否则，CPC在不损害其任何其他权利和补偿下有权拒绝给予客户相应的服务。该信息包括但不限于与服务相关的软件许可及管理员权限。客户保证尽其最大能力向CPC提供任何此等的信息是合时、准确及完整。
- 1.11 关于服务开通及 / 或服务配置更改的任何要求，客户应通过填妥客户配置申请表提供足够及使CPC满意之信息并及时递交予CPC以使CPC能够提供服务。如果CPC同意进行服务配置更改，客户须对该配置更改可能引起的任何资讯安保、服务表现或服务的获取等问题负责。
- 1.12 客户确认及同意客户于任何服务之开通、升级、降级、维护及停用工作上全面配合CPC（包括提供任何所需信息并及时向CPC提供批准及同意），并及时为CPC提供批准或同意，这等批准或同意是CPC开通、维护和支持服务所必需的。
- 1.13 客户应采取所有合理措施以减低使用服务存在的内在风险，包括但不限于客户数据的丢失，除非客户与CPC另有约定，CPC不负责备份任何此类数据。
- 1.14 客户确认及同意，于相关服务期届满后，CPC将不会为硬件及 / 或软件提供任何技术支援（包括但不限于配置变更、固件更新及 / 或数字签名更新、硬件故障更换、维护提供及供应商的支援）。

服务附表 2 - 就SmartCLOUD主机服务而言

- 2.1 客户应按第1.5条所述通过登录用户界面（即：SmartCLOUD Compute management portal）在所有虚拟主机上安装VMware工具，并定期及 / 或依照CPC的建议不定期

对VMware工具进行更新。

2.2 客户应通过登录用户界面对SmartCLOUD主机服务进行配置更改，备份和恢复。

服务附表 3 - 就SmartCLOUD C2C备份服务而言

- 3.1 SmartCLOUD C2C 备份服务的服务开始日是第一次为任何虚拟主机进行资料备份，并于资料备份成功完成后由CPC发出电子邮件通知客户该资料完成备份之日。如果客户租用一个以上的虚拟主机，则前述第一个虚拟主机的服务开始日为SmartCLOUD C2C备份服务下所有其他虚拟主机的服务开始日。
- 3.2 客户必须确保在CPC提供SmartCLOUD C2C 备份服务时所有虚拟主机处于启动、正确配置及正常运作的状态。如果客户未能履行本条款中规定的责任，CPC不承担SmartCLOUD C2C备份服务下运行的任何虚拟机责任，该虚拟机无法备份和恢复。
- 3.3 在每次备份完成后，CPC均会发电子邮件通知客户该备份服务是否成功完成。如该备份未能成功完成，则客户必须及时对该电子邮件通知作出回应，以解决不能成功备份事宜。如果客户未能回复本条款中所述的告警电子邮件，CPC不承担在SmartCLOUD C2C备份服务下未能备份及存储在SmartCLOUD主机服务及 / 或SmartCLOUD专属云服务下的数据不能被备份的的责任。
- 3.4 客户必须确保有足够的备份空间给CPC还原虚拟主机。如果客户因任何原因未能满足本条款中规定的要求，CPC不承担在SmartCLOUD C2C备份服务下存储于虚拟主机的数据不能被还原的责任。
- 3.5 CPC会在客户要求后提供SmartCLOUD C2C备份服务的备份服务及恢复服务。客户确认及同意，使用备份服务及恢复服务的次数，以及客户配置申请表之SmartCLOUD C2C备份服务配置变更次数是受限于订单所约定之服务券（或称“Service Token”）次数，该次数是以一个虚拟主机及一年为基础，由SmartCLOUD C2C备份服务的服务开始日（依第3.1条规定）开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何SmartCLOUD C2C备份服务的备份服务及恢复服务的使用及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD C2C备份服务配置变更次数超出订单所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：
- (i) 每一个虚拟主机的一次备份、每一个虚拟主机的一次恢复及每一次客户配置申请表之SmartCLOUD C2C备份服务配置变更均应分别视为使用了一次服务券；
 - (ii) 在相关的十二个月期间届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用；
 - (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD C2C备份服务，任何备份服务、恢复服务及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD C2C备份服务配置变更，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
 - (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD C2C备份服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第14页，共22页及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。

服务附表 4 - 就SmartCLOUD C2C复制服务而言

- 4.1 SmartCLOUD C2C复制服务的服务开始日是第一次为任何虚拟主机进行复制，并于复制成功完成后由CPC发出电子邮件通知客户该复制完成之日。
- 4.2 CPC会在客户要求后及根据SOW（如有）提供SmartCLOUD C2C复制服务之恢复服务。客户确认及同意，使用恢复服务的次数，以及客户配置申请表之SmartCLOUD C2C复制服务配置变更次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一个虚拟主机及一年为基础，由SmartCLOUD C2C复制服务的服务开始日（依第4.1条规定）开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何SmartCLOUD C2C复制服务之恢复服务的使用及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD C2C复制服务配置变更次数超出订单内所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：
- (i) 每一个虚拟主机的一次故障转移、每一个虚拟服务器的一次故障恢复以及每一次客户配置申请表之SmartCLOUD C2C复制服务配置变更皆应分别视为使用了一次服务券；
 - (ii) 在相关的十二个月期间届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用；
 - (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD C2C复制服务之恢复服务及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD C2C复制服务配置变更，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
 - (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD C2C复制服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。
- 4.3 客户必须确保在CPC提供SmartCLOUD C2C复制服务时所有虚拟主机处于启动、正确配置及正常运作的状态。如果未能履行本条款中的责任，CPC不承担对在SmartCLOUD C2C复制服务下运行的任何虚拟机的责任，该虚拟机无法复制，故障转移或故障恢复。
- 4.4 客户必须及时回应来自CPC的关于任何复制失败或警告的电子邮件通知，并积极配合CPC解决不能成功复制的相关问题。如果客户未能回复本条款中所述的告警电子邮件，CPC不承担在SmartCLOUD C2C复制服务下未能复制及存储在SmartCLOUD主机服务及/或SmartCLOUD专属云服务下的数据未能被复制的责任。
- 4.5 客户必须确保次要站点有足够空间进行复制，故障转移或故障恢复。如果客户因任何原因未能满足本条款中规定的要求，CPC不承担在SmartCLOUD C2C复制服务下运作的虚拟主机不能被复制，故障转移或故障恢复的责任。
- 4.6 客户应负责对故障转移及 / 或故障恢复后的操作系统及应用程序进行设置。

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第15页，共22页
及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

4.7 对于名为或名称类似于SmartCLOUD C2C复制服务企业版（ZT），客户应在任何快照还原，故障转移或主站点的主要配置更改之前及时通知CPC。如果客户未能在进行上述活动之前通知CPC，CPC将不承担在SmartCLOUD C2C复制服务下对于虚拟机无法复制，故障转移或故障恢复的责任。

服务附表 5 - 就SmartCLOUD全局负载均衡服务而言

5.1 客户应跟从CPC的指示设置其网域名称记录，并且必须确保其网域名称记录指向CPC指定的主机名称。如果客户未遵循本条款中的说明，CPC不承担对SmartCLOUD全局负载均衡服务的任何故障责任。

5.2 客户确认及同意，使用每一个SmartCLOUD全局负载均衡服务下客户配置申请表之SmartCLOUD全局负载均衡服务配置变更次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一年为基础，由SmartCLOUD全局负载均衡服务的服务开始日开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何客户配置申请表之SmartCLOUD全局负载均衡服务配置变更超出订单所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：

- (i) 每一次客户配置申请表之SmartCLOUD全局负载均衡服务配置变更应视为使用了一次服务券；
- (ii) 在相关的十二个月服务期届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用；
- (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD全局负载均衡服务下任何客户配置申请表之SmartCLOUD全局负载均衡服务配置变更，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
- (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD全局负载均衡服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。

服务附表 6 - 就SmartCLOUD本地负载均衡服务而言

6.1 客户确认并同意，使用每一个SmartCLOUD本地负载均衡服务下客户配置申请表之SmartCLOUD本地负载均衡服务配置变更的次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一年为基础，由SmartCLOUD本地负载均衡服务的服务开始日开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何客户配置申请表之SmartCLOUD本地负载均衡服务配置变更超出订单所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：

- (i) 每一次客户配置申请表之SmartCLOUD本地负载均衡服务配置变更应视为使用了一次服务券；
- (ii) 在相关的十二个月期间届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第16页，共22页及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

- 用；
- (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD本地负载均衡服务下任何客户配置申请表之SmartCLOUD本地负载均衡服务配置变更，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
 - (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD本地负载均衡服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。

服务附表 7 - 就SmartCLOUD快照存储服务而言

- 7.1 客户必须确保在CPC提供SmartCLOUD快照存储服务时所有虚拟主机处于启动、正确配置及正常运作的状态。
- 7.2 于收到客户的书面通知或客户致电CPC指定之客服专线时，CPC将为指定的虚拟主机提供SmartCLOUD快照存储服务。于CPC提供SmartCLOUD快照存储服务后七十二小时内，客户必须给予CPC指示进行认可快照（或称“**Commit Snapshot**”）或还原快照（或称“**Revert Snapshot**”）。若客户未能于上述时间内提供上述指示，CPC有权不提供该认可快照及 / 或还原快照服务。CPC不承担存储于SmartCLOUD快照存储服务的数据完整性的责任。
- 7.3 CPC将积极监测SmartCLOUD快照存储服务存储容量的使用率，并且于使用率超过85%时通知客户，客户应及时指示CPC提供认可快照或还原快照。若客户未能及时提供该指示而使用率最终达到100%时，CPC不承担存储于SmartCLOUD快照存储服务的数据完整性以及虚拟主机服务中断（如有）的责任。
- 7.4 客户确认并同意，使用每一个SmartCLOUD快照存储服务的次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一年为基础，由SmartCLOUD快照存储服务的服务开始日开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何SmartCLOUD快照存储服务的使用超出订单所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：
 - (i) 每一个虚拟主机的一次快照加上认可快照视为使用一次服务券；每一个虚拟主机的一次快照加上还原快照视为使用一次服务券；
 - (ii) 在相关的十二个月期间届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用；
 - (iii) 在服务期届满后的的任何SmartCLOUD快照存储服务，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
 - (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD快照存储服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。

服务附表 8 - 就SmartCLOUD专属云服务而言

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

- 8.1 为了开通常用于管理SmartCLOUD专属云服务的客户的虚拟主机，客户应保留由CPC建议在SmartCLOUD专属云服务运算能力之容量及规格的资源。
- 8.2 客户确认并同意提供为SmartCLOUD专属云服务的开通、维护及支援所需之任何信息，包括但不限于软件授权、管理员权限以及远端连线至与SmartCLOUD专属云服务有关之服务管理平台及客户的虚拟主机。
- 8.3 客户应及时提供CPC为SmartCLOUD专属云服务的开通、维护及支援所需之许可或同意。
- 8.4 CPC将通知客户SmartCLOUD专属云服务已根据SOW完成设置及验收测试已准备就绪。CPC将根据服务验收标准进行验收测试。客户不应不合理地拒绝签署确认接受该验收测试。如客户在验收测试完成后五个工作日内未报告SmartCLOUD专属云服务存在任何其他问题，则SmartCLOUD专属云服务的服务开始日为客户签署验收测试当天。
- 8.5 客户同意接受验收测试为最终的结果，客户在此之后每一次要求之任何进一步的更改应视为一次变更要求。
- 8.6 客户应就每一个云端集群（cluster）保留至少一个具备足够备援计算能力的热备援云端节点，以便于云端节点发生硬件故障时能够使用VMWare的高可用性功能。如果客户未能满足本条款中规定的要求，CPC不承担在SmartCLOUD专属云服务下运行的虚拟机任何非故障转移到其他可用节点和虚拟机中断的责任。
- 8.7 客户确认并同意，客户配置申请表之SmartCLOUD专属云服务配置变更次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一年为基础，由SmartCLOUD专属云服务的服务开始日（依第8.4条规定）开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何客户配置申请表的SmartCLOUD专属云服务配置变更超出订单所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：
 - (i) 每次变更客户配置申请表之SmartCLOUD专属云服务配置应视为使用了一次服务券；
 - (ii) 在相关的十二个月期间届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用；
 - (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD专属云服务下任何客户配置申请表之SmartCLOUD专属云服务配置变更，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
 - (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD专属云服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。
- 8.8 客户应透过进入第1.5条提及的用户界面（亦即 SmartCLOUD vONE management portal）安装VMWare工具于所有客户的虚拟主机并定期地或依照CPC之建议不定期更新VMWare工具。

服务附表 9 - 就SmartCLOUD V2C复制服务而言

- 9.1 为了开通常用于管理SmartCLOUD V2C复制服务的客户的虚拟主机，客户应保留由CPC建议客户运作的VMWare平台所使用之容量及规格的资源。如果客户未能满足本条款中规定的要求，CPC不承担在SmartCLOUD V2C复制服务下运行的任何无法复制，故障转移或故障恢复的虚拟机负责。
- 9.2 客户确认并同意提供为SmartCLOUD V2C复制服务的开通、维护及支援所需之任何信息，包括但不限于软件授权、管理员权限以及远端连线至与SmartCLOUD V2C复制服务有关之客户运作的VMWare平台以及客户的虚拟主机。
- 9.3 SmartCLOUD V2C 复制服务之服务开始日是第一次从位于主站点上之任何客户的虚拟主机成功完成复制到次要站点虚拟主机，并于复制成功完成后由CPC发出电子邮件通知客户该复制完成之日。
- 9.4 CPC会在客户要求后及根据SOW（如有）提供SmartCLOUD V2C复制服务之恢复服务。客户确认并同意，使用恢复服务的次数，以及客户配置申请表之SmartCLOUD V2C复制服务配置变更次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一个客户的虚拟主机及一年为基础，由SmartCLOUD V2C复制服务的服务开始日（依第9.3条规定）开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。在任何一个前述十二个月期间，如任何SmartCLOUD V2C复制服务之恢复服务的使用及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD V2C复制服务配置变更次数超出订单所约定之服务券次数，则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义：
- (i) 每一个客户虚拟主机的一次故障转移、每一个客户虚拟主机的一次故障恢复以及每一次客户配置申请表之SmartCLOUD V2C复制服务配置变更皆应分别视为使用了一次服务券；
 - (ii) 在相关的十二个月期间届满后，任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用；
 - (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD V2C复制服务之恢复服务及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD V2C复制服务配置变更，客户应另行支付由双方另行同意的额外金额；并且
 - (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD V2C复制服务终止前的剩余期间少于十二个月，则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少，而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数，客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。
- 9.5 客户必须确保在CPC提供SmartCLOUD V2C复制服务时所有客户的虚拟主机处于启动、正确配置及正常运作的状态。如果客户未能满足本条款中规定的要求，CPC不承担在SmartCLOUD V2C复制服务下运行的任何无法复制，故障转移或故障恢复的虚拟机负责。
- 9.6 客户必须及时回应来自CPC的电子邮件通知发现任何复制失败或警告。在任何情况下，CPC不承担复制失败或警告的责任，以及存储在客户运营的VMware平台上的资料未能被复制的责任。
- 9.7 客户必须确保次要站点有足够空间进行复制，故障转移或故障恢复。CPC不承担

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第19页，共22页及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

在SmartCLOUD V2C复制服务下运作的客户的虚拟主机不能被复制，故障转移或故障恢复的责任。

- 9.8 客户应负责对故障转移及 / 或故障恢复后的操作系统及应用程序进行设置。
- 9.9 对于名为或名称类似于SmartCLOUD V2C复制服务企业版（ZT），客户应在任何快照还原，故障转移或主站点的主要配置更改之前及时通知CPC。如果客户未能在进行上述活动之前通知CPC，CPC不承担在SmartCLOUD V2C复制服务下对于虚拟机无法复制，故障转移或故障恢复的责任。

服务附表 10 -就SmartCLOUD 桌面云服务而言

- 10.1 为支持SmartCLOUD 桌面云服务，客户应在其所有虚拟桌面上安装VMware工具、VMware桌面云服务代理、VMware View代理及任何其他代理软件，并定期及 / 或按CPC建议的时间对该等工具进行更新。如果客户未能满足本条款中的要求，CPC不承担SmartCLOUD桌面云服务的任何故障责任。
- 10.2 客户应管理所有终端用户问题，包括但不限于客户端设备、虚拟桌面镜像及虚拟桌面的应用，及镜像与虚拟桌面内的数据。
- 10.3 客户应管理连同与使用SmartCLOUD桌面云服务的由客户运作的基础设施，包括但不限于活动目录（Active Directory）配置与管理、由客户端至SmartCLOUD桌面云服务平台的网络连接及带宽，及VPN硬件与软件及其状态。

服務附表 11 - 就SmartCLOUD P2C复制服务而言

- 11.1 客户必须确保SmartCLOUD P2C复制本地设备和SmartCLOUD P2C复制服务平台之间的网路连接处于良好状态，以便SmartCLOUD P2C复制本地设备能够随时访问SmartCLOUD P2C复制服务平台。如果客户未能满足本条款中的要求，CPC不承担SmartCLOUD P2C复制服务的任何故障责任。
- 11.2 客户确认并同意提供为SmartCLOUD P2C复制服务的开通、维护及支援所需之任何信息，包括但不限于管理员权限及远端连线至在SmartCLOUD P2C复制服务下由客户所运作的实体主机。
- 11.3 SmartCLOUD P2C 复制服务之服务开始日是第一次从位于主站点之任何客户运作的实体主机成功完成复制到次要站点的虚拟主机，并于复制成功完成后由CPC发出电子邮件通知客户该复制完成之日。如果客户租用一个以上客户运作的实体主机者，则前述第一个客户运作的实体主机的服务开始日为SmartCLOUD P2C复制服务下所有其他客户运作的实体主机的服务开始日。
- 11.4 CPC会在客户要求后及根据SOW（如有）提供SmartCLOUD P2C复制服务之恢复服务。客户确认并同意，使用恢复服务的次数，以及客户配置申请表之SmartCLOUD P2C复制服务配置变更次数是受限于订单所约定之服务券次数，该次数是以一个客户的实体主机及一年为基础，由SmartCLOUD P2C复制服务的服务开始日（依第11.3条规定）开始计算。在任何一个前述十二个月期间的任何未使用的服务券在该期间后不再适用，并且不能结转到下一个十二个月期间（如有）使用。

双方确认并同意，通过电子方式交付已签名的条款及条件即已足够，无需实际交付本条款及条件的已签名原件。签署本条款 第20页，共22页及条件后，各方均同意本协议项下的条款及条件对其具有法律约束力。

在任何一个月期间,如任何SmartCLOUD P2C复制服务之恢复服务的使用及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD P2C复制服务配置变更次数超出订单所约定之服务券次数,则客户应另行支付由双方另行同意的额外金额。为免疑义:

- (i) 每一个客户实体主机的一次故障转移及每一次客户配置申请表之SmartCLOUD P2C复制服务配置变更皆应分别视为使用了一次服务券;
- (ii) 在相关的十二个月期间届满后,任何仍未被使用订单约定的服务券不可再使用;
- (iii) 在服务期届满后的任何SmartCLOUD P2C复制服务之恢复服务及 / 或客户配置申请表之SmartCLOUD P2C复制服务配置变更,客户应另行支付由双方另行同意的额外金额; 并且
- (iv) 如在前述十二个月期间过后及相关服务期届满前或SmartCLOUD P2C复制服务终止前的剩余期间少于十二个月,则订单所约定之服务券次数在该剩余期间应按比例减少,而在该剩余期间内任何服务券的使用超出按比例计算的次数,客户应就该超出部分另行支付由双方另行同意的额外金额。

11.5 客户必须确保在CPC提供复制服务窗口时所有客户运作之实体主机处于启动、正确配置及正常运作的状态。如果客户未能确保本条款中的要求,CPC不承担复制失败和客户运行的物理机器下存储数据的责任。

11.6 于每次复制完成后,CPC均会发电子邮件通知客户该复制服务是否成功完成。如该复制未能成功完成,则客户必须及时对该电子邮件通知作出回应,以解决不能成功复制事宜。如果客户未能回复本条款中所述的告警电子邮件,CPC不承担在SmartCLOUD P2C复制服务下未能复制,及存储在客户运作的实体主机下的数据未能被复制的责任。

11.7 客户必须确保次要站点有足够空间进行复制,故障转移或故障恢复。如果客户未能满足本条款中的要求,CPC不承担SmartCLOUD P2C复制服务下客户运作的实体主机不能被复制,故障转移或故障恢复的责任。

11.8 客户应在故障转移及 / 或故障恢复后负责对操作系统及应用程式进行设置。

服务附表 12 - 就SmartCLOUD电邮服务而言

12.1 客户应跟从CPC的指示设置其网域名称纪录,并且必须确保其网域名称纪录指向CPC指定的主机名称。如果客户未遵循本条款中的说明,CPC不承担SmartCLOUD电邮服务任何的故障责任。

服务附表 13 - 就SmartCLOUD专业服务而言

13.1 客户确认并同意提供为SmartCLOUD专业服务的开通、维护及支援所需之任何信息,包括但不限于软件授权、管理员权限以及远端连线至与SmartCLOUD专业服务有关之服务器或客户系统。

13.2 除于订单及/或SOW(如有)内约定的预先批准的更改外,客户应及时提供CPC为服务开通、维护及支援SmartCLOUD专业服务所需之批准或同意。

- 13.3 客户确认并同意，CPC概不负责就超出订单及/或SOW（如有）范围的任何事项提供任何支持。CPC在客户要求后可自行决定是否与向客户一起确定合适的替代解决方案选项，及是否协助客户促成处理该解决方案的相关问题，在这种情况下，CPC将保留对客户收取额外费用的权利。
- 13.4 在SmartCLOUD专业服务下，客户在未获得CPC事先书面同意下，客户不得：
- (i) 安装任何额外的软件；
 - (ii) 改变任何软件配置；及 / 或
 - (iii) 私自从SmartCLOUD专业服务下的服务器或客户系统卸载任何软件。

服务附表 14 - 就SmartCLOUD A2C备份服务而言

- 14.1 客户必须确保CPC的SmartCLOUD A2C备份服务平台上有足够的可用空间来存储数据文件。如果客户未能满足本条款规定的要求，CPC不承担SmartCLOUD A2C备份服务下存储的任何数据文件责任。
- 14.2 客户应（i）始终保持每个备份工作的加密密码严格保密和安全；（ii）监督和管理其备份工作。对于因客户未能遵守本条款规定而无法恢复的SmartCLOUD A2C备份服务中存储的任何数据，CPC不承担任何责任。
- 14.3 当客户的Veeam备份平台的任何配置更改，故障和/或维护时，客户应立即通知CPC，以便CPC能够提供SmartCLOUD A2C备份服务。如果客户未能满足本条款规定的要求，CPC不承担SmartCLOUD A2C备份服务的任何故障责任。
- 14.4 客户确认对客户Veeam备份平台的修改（例如客户的Veeam软件版本与CPC的Veeam软件版本不同）或客户环境可能会导致备份平台Veeam的互操作性问题或故障。客户应确认和同意Veeam备份平台客户环境的维护花费是客户责任，以便与CPC的SmartCLOUD平台互操作，从而确保服务的可用性和可访问性。

中信国际电讯（信息技术）有限公司
CITIC Telecom International CPC Limited

获授权人签署：

姓名：

职位：

公司印章：

日期：

获授权人签署：

姓名：

职位：

日期：