

南凌科技凌云 SASE APP 服务合同书

甲 方: _____

乙 方: 南凌科技股份有限公司

合同编号: (甲方)

(乙方)

签约日期:

第一章 合同双方信息

甲方: _____

乙方: _____

法定地址及账户信息:

合同各方一致确认本合同中记载的各方通讯方式及地址为履行合同、解决合同争议时向接收其他方商业文件信函的方式及地址, 适用至本合同履行完毕, 除非各方依下款告知变更。

合同各方均承诺: 下述确认的通讯方式及地址真实有效, 任何一方通过下述通知方式及地址送达的往来函件均视为有效送达, 双方联系人对订单、验收、送货单、竣工单等与本合同履行之相关文件的签署皆具有约束力, 各方均承认此类文件之效力并承担因此类文件所产生的一切权利义务。如有错误, 导致的商业信函送达不能的法律后果由自己承担, 任何一方通讯地址需要变更的, 应提前五个工作日向合同其他方送达加盖公章的书面变更告知书。

甲、乙双方之间任何与本合同相关的结算, 均使用并且只能使用下列银行开户账号; 如有变更必须以书面形式通知对方, 并加盖公章或财务专用章, 否则一切责任由过错方自行承担。

甲 方:	乙 方: 南凌科技股份有限公司
注册地址:	注册地址: 深圳市福田区深南大道 1006
通讯地址:	号深圳国际创新中心 A 栋 16 层
邮政编码:	通讯地址: 同上
电 话: (86-)	邮政编码: 518040
开户银行:	电 话: (86-755) 8272 0666
银行帐号:	开户银行: 平安银行股份有限公司深圳车 公庙支行
联系人:	银行帐号: 0042100880093
联系方式:	联系人:
联系邮箱:	联系方式:
	联系邮箱:

第二章 合同条款

第一条 服务内容

1.1 服务类型

乙方向甲方提供凌云 SASE APP 零信任终端服务,用于办公使用。

1.2 具体需求

上述服务需求相关的具体服务类型,详见附件 3《服务内容与费用一览表》。

第二条 费用及支付

2.1 结算货币

除另行约定外,本合同书规定所有价格均用人民币结算。

2.2 费用总额

以下为本次合同涉及的费用总额,费用明细见附件 3《服务内容与费用一览表》

一次性工程费用合计: ¥ 人民币大写

月服务费合计: ¥ 人民币大写

2.3 支付方式

2.3.1 甲乙双方确认:服务费以验收之日开始计费,甲方选择下述____(1)____条约定的付款方式向乙方支付服务费用:

(1) 按月付款:服务开通后,双方按月结算服务费用。当月 1 日至 5 日为该月月服务费的交费期,甲方每月以银行转账的形式将月服务费按时支付给乙方;乙方收到甲方月服务费的全额款项后向甲方开具对应金额的发票。

(2) 按季度付款:服务开通后,双方按照季度结算费用(以开通当月为首月,每三个月为一个季度,以此类推)。每季度的第一个月内为该季度服务费用的交费期,甲方以银行转账的方式将季度服务费用按时支付给乙方;乙方收到甲方季度服务费的全额款项后向甲方开具对应金额的发票。

(3) 按半年度付款:服务开通后,双方按照半年度结算费用(以开通当月为首月,每六个月为一个半年度,以此类推)。每半年度的第一个月内为该半年度服务费用的交费期,甲方以银行转账的方式将半年度服务费用按时支付给乙方;乙方收到甲方半年度服务费的全额款项后向甲方开具对应金额的发票。

(4) 按年度付款: 服务开通后, 双方按照年度结算费用 (以开通当月为首月, 每 12 个月为一个年度, 以此类推)。每年度的第一个月内为该年度服务费用的交费期, 甲方以银行转账的方式将年度服务费用按时支付给乙方; 乙方收到甲方年度服务费的全额款项后向甲方开具对应金额的发票。

第三条 服务的开通、增加、变更和终止服务

3.1 服务开通

3.1.1 若对服务开通日期无其它另行约定, 本合同生效后或甲乙双方签订的服务订单生效后, 自收到甲方一次性费用之日 (如有, 已收到此费用为前提) 起, ***个工作日内完成服务开通; 如服务涉及到本地线路的, 若甲方接入地点不具备基础接入线路资源而需要重新进行基础线路施工, 则双方根据实际情况另行约定。

由于以下因素导致服务开通延误, 乙方不承担相关责任:

- 由甲方负责提供之信息不准确导致线路施工延期;
- 由甲方所负责 (或负责协调所在大厦物业) 完成的楼宇内线路的安装延误, 并由此影响整体工程的实施进度;
- 合同中约定由甲方负责相关设备的准备延误而影响整体工程的实施进度 ;
- 其它由于甲方原因导致服务延期开通;
- 其他非乙方所能控制的原因;

3.1.2 因乙方原因, 未能在上述承诺期限内开通服务的, 每延迟一日, 乙方按照该项服务一次性费用的 1% 进行退减, 退减额以该项服务一次性费用金额为限。

3.1.3 如服务涉及到开通实体线路的, 若甲方存在以下不具备开通实体线路条件的场景, 而要求乙方以架空飞线、裸露地表或浅埋的施工方式去提供实体线路开通业务, 则甲方需接受该非常规开通的物理线路可能存在频繁中断或较长中断时长的不可用风险并承担所产生的相应额外成本, 且该区域线路的网络服务标准不适用于《SLA》 (如有):

- 甲方线路业务开展地址为城市新规划或新建设区域, 当地市政基础配套设施包括通信管道未完成铺设覆盖或原有通信管道正在进行改造建设, 导致该区域无法通过正常管道管线开通有线电信业务;
- 甲方线路业务需求地址为城市新规划或新建设区域, 市政基础配套设备包括通信管道已经完成铺设覆盖或原有通信管道已经完成改造建设, 但开发商还未完成园区或建筑体周边的管道建设, 当地市政通信管道同园区或建筑体管道管线无法贯通对接, 导致该区域无法通过正常管道开展有线电信业务;

➤ 其他非乙方可控的不具备施工条件的情形。

- ◇ 建筑体内无可用通信管道（管井）或通信管道线槽已满无法布缆施工。
- ◇ 建筑体通信管道（管井）设计不规范或被破坏未修复而不可用。
- ◇ 建筑体水平天花无检修口或检修口设计不合理而无法正常布缆施工，如需破坏建筑墙体（钻孔）或“飞线”等方式。
- ◇ 建筑体还处于各种验收阶段（如消防验收等）而无法使用通信管道或管井布缆施工。
- ◇ 客户办公场所处于装修阶段，接入机房内不具备稳定电力等情况。

3.1.4 如甲方提出的要求开通时间晚于乙方承诺开通时间的，则乙方按照甲方要求的时间开通服务。

3.1.5 一方在服务实施后服务开通前，因自身原因提出撤销或变更开通日期(变更前后超过 30 天以上)及变更业务服务类型的，守约方有权按照该服务的年服务费的 20% 向对方收取违约金，如违约金不足弥补守约方损失的，守约方有权继续追偿。

3.2 验收

服务开通后，乙方向甲方申请验收（包括但不限于通过书面提交验收单、通过乙方公司邮件发送验收申请），甲方应在收到乙方验收申请之日起 3 个工作日内予以确认。甲方如对此有异议，应在收到乙方书面验收通知之日起 3 个工作日内向乙方书面提出。如甲方未在前述期限内予以确认，亦未提出书面异议的，视为相关服务已在书面通知上所记载之日正常开通。甲方施工现场工作人员对服务测试报告或验收单的签字确认视为服务已正常开通。

3.3 新增需求

3.3.1 甲乙双方同意，本协议项下，甲方今后产生新的需求时，应根据本合同约定的条款和条件，签订服务订单，乙方应在收到甲方提交的书面开通申请单或双方签订的服务订单后，根据甲方具体需求及乙方资源状况，按合同约定为甲方开通并提供相关服务；

3.3.2 甲方按本协议约定方式向乙方提交的上述申请单或服务订单为本合同的有效附件，受本合同的条款和条件约束。

3.4 需求变更

甲方如需对已开通服务的内容进行调整的,就甲方的具体需求双方签订补充协议或服务订单,甲方应充分配合乙方实施相关业务的服务功能的变更、调整。

3.5 终止服务

3.5.1 甲方可根据自身业务需要,终止本合同项下部分或全部服务。甲方终止服务应提前 45 天以书面形式通知乙方,以便乙方按照甲方要求时间终止服务;提前时间不足 45 天,费用计收至自通知之日起 45 日。且甲方应向乙方支付该服务剩余服务期限全部月服务费作为违约金。

3.5.2 前述违约金应与该服务最后一期费用于服务撤销前 10 日内向乙方付清。

3.5.3 如甲方有以下违约情况的,乙方有权在任何时间以书面形式通知甲方即时终止本合同,并要求甲方按照上述约定支付违约金,包括但不限于乙方所受到的全部损失。如有:

- 甲方未支付本合同约定的费用或其他款项,经乙方书面告知后 20 日内仍未支付的;
- 甲方清算、破产或将财产转让给债权人或第三人影响合同正常履行的;
- 甲方就本合同向乙方提供的任何许可证、执照被收回、取消或暂停;
- 甲方不恰当使用乙方提供的种类服务而受到国家行政管理部门或司法部门调查或处罚的;
- 甲方有其他严重违反本合同的行为。

第四条 违约责任

4.1 本合同项下乙方所提供的服务,延误开通的违约责任按照上述第 3.1.2 条执行。如未能达到双方约定的标准及质量,乙方应按附件 4《SLA》(如有)的约定承担违约责任,若由于甲方自身之硬件设备、局域网络、应用系统、人为因素发生故障而导致服务受到影响,乙方不承担任何责任。

4.2 甲方拖欠乙方费用超过 10 天,乙方有权向甲方发出催款函,甲方收到催款函后在函件约定的时间内仍不支付,乙方有权按函件的通知时间暂停/终止已提供的服务。乙方在向甲方追收欠费的同时,自甲方拖欠乙方费用之日起,每天加收逾期费用 1%的违

约金。另外,乙方除有权向甲方追收逾期费用外,甲方应支付乙方为追收欠款产生的律师费、诉讼费等。

4.3 甲方自拖欠之日起 20 日内不付清有关欠款,视为甲方擅自终止服务,乙方除有权继续向甲方追收欠款及逾期违约金外,甲方应支付相当于本合同未履行月份的全部服务费用的违约金。

第五条 不可抗力

5.1 “不可抗力”是指所有超出本合同双方合理控制范围的事件,该事件应不可预见,或虽然可以预见,但通过合理努力无法阻止或避免其发生,且这类事件发生于本合同书生效之后,并且妨碍任何一方全部或部分履行本合同,不可抗力包括但不限于如下事件:

- 地震、台风、洪水、火灾等自然灾害;
- 战争、罢工、政府行为;
- 电信/电力线路被人为破坏;
- 受公共工程影响而无法实施的

5.2 一方因不可抗力未履行其本合同项下的任何义务,不应被认为构成违约。

5.3 如果不可抗力事件致使该方未能全部履行其在本合同中规定的义务,在不可抗力事件发生后的 5 天内,该方应书面通知对方,并且其履行本合同的期限应延长,延长期应与不可抗力事件造成的拖延时间相同。

第六条 合同争议的解决

6.1 凡与本合同有关而引起的一切争议,双方应首先通过友好协商解决,如经协商后仍不能达成协议时,双方同意任何一方可以提交深圳国际仲裁院按照其届时有效的仲裁规定进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对申请仲裁双方均有约束力。仲裁费用,除非另有裁决,均由败诉一方负担。

6.2 在进行仲裁期间,除提交仲裁的事项外,本合同仍应继续履行。本合同使用中文语言,仅适用中华人民共和国法律法规。

第七条 服务期限

7.1 本合同书自双方盖章后生效，有效期至本合同项下服务服务期满之日。

7.2 如双方无特别约定，否则本合同项下服务有效期最小周期为自服务开通之日起 12 个月，除非任何一方在服务期届满前至少提前 45 天书面通知另一方要求终止，该服务将在服务期届满后自动顺延 12 个月，依次类推。

7.3 合同书一式肆份，双方各执贰份。生效后的合同书、双方盖章并确认的附件及合同变更书将作为完整的合同，一并具有同等法律效力。

第八条 附则

本合同包含以下附件部分：

附件 1 《授权函》

附件 2 《开票资料》

附件 3 《服务内容与费用一览表》

附件 4 《南凌科技凌云 SASE APP-售后服务内容及服务 SLA》

(以下无正文)

*****有限公司

(盖章)

授权人签字：_____

职务：_____

授权人姓名（印刷体）：_____

日期：_____

南凌科技股份有限公司

(盖章)

授权人签字：_____

职务：_____

授权人姓名（印刷体）：_____

日期：_____

附件 1

授 权 函

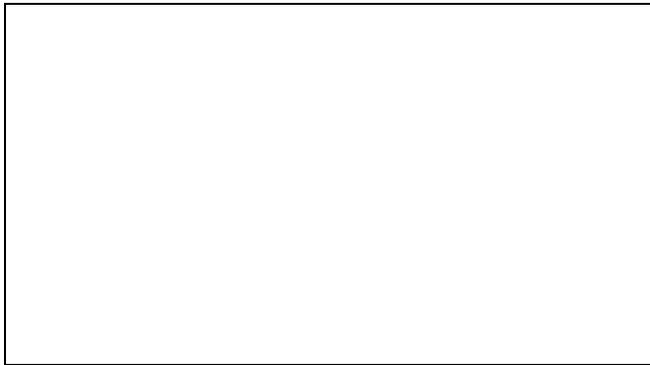
致南凌科技股份有限公司:

为方便双方业务往来, 现我方授权以下员工作为本次项目的授权代表, 授权代表可对与本次项目合同履行之相关文件的签署及确认 (包括但不限于合同变更、订单、验收单、送货单、竣工单、服务结算确认单等)。经授权代表签字的文件或确认的邮件皆对我公司具有约束力, 公司承认此类文件/邮件之效力并承担因此类文件/邮件所产生的一切权利义务。

邮箱: *****@*****

该授权有效期与合同的有效期限一致。

附: 备案签名样式 (请手动签写)



<甲方单位>

(公章)

年 月 日

附件 2

开票资料

开票类别: 增值税专用发票 增值税普通发票 其他发票

类别	详细信息
开票名称	
纳税人识别号	
发票邮寄地址	
联系人	
联系电话	
开户行	
账号	
企业地址	
企业电话	

附件 3 服务内容及费用一览表

业务信息*				
项目类型*	[]新增 []变更 []撤销/终止 []迁移 (请打√)			
产品名称*	凌云 SASE APP			
产品组件*	[]零信任 APP 账号功能 []零信任 APP 账号带宽 []零信任 APP 软件镜像 []零信任 APP 云主机 (请打√)			
备注				
业务详情*				
零信任 APP 账号功能	功能名称		服务费	元/(月)
	场景描述			
	其他			
零信任 APP 账号带宽	带宽		M	服务费 元/(月)
	场景描述			
	其他			
零信任 APP 软件镜像	镜像名称		服务费	元/(月)
	场景描述			
	其他			
零信任 APP 云主机	云主机型号		服务费	元/(月)
	场景描述			
	其他			
其他 (增值服务)	<input type="checkbox"/> 一次性工程费用_____元 <input type="checkbox"/> ***** _____ <input type="checkbox"/> ***** <input type="checkbox"/> *****			
合计金额				
备注	1、如客户接入站点涉及到非大陆地区的服务, 由 NOVA (HK) 提供, NOVA 对 NOVA (HK) 提供的服务质量承担连带责任。			
受理单位信息*				
服务商名称*		通信地址		
受理人*		手机		售后电话*

附件 4

南凌科技凌云 SASE APP-售后服务内容及服务 SLA

服务内容

凌云 SASE APP 产品售后服务包含产品维保服务和技术支持服务两部分内容；技术支持服务又包含远程技术支持服务和现场技术支持服务两种类型的支持服务。

服务有效期

产品维保服务和技术支持服务的开始服务时间是产品许可发放的次月 1 日开始计算。具体的年限以凌云 SASE APP 产品采购时软件许可更新和技术支持年限为准，产品维保服务和技术支持服务需要连续采购，中间不允许有断档。若第二年续购，默认从第一年软件许可更新和技术支持结束后的第二个自然日开始计算。

产品维保服务和技术支持服务处于有效期是服务支持的前提条件，如未购买产品维保服务和技术支持服务或者服务已过期，南凌科技团队将不再对客户的凌云 SASE APP 产品提供任何形式的产品维保服务和技术支持服务。

产品维保服务和技术支持服务每年的续费问题，请与南凌科技商务联系。

服务包	服务内容	响应方式及时间
产品维保	V2.0 软件产品更新病毒库更新（限购买终端防病毒模块）	工单服务（7x24 全天候） 在线咨询（9:00 - 21:00） 400 电话（9:00 - 21:00）
远程技术支持服务	提供远程技术支持服务，具体包括：产品功能咨询、使用问题答疑、一般问题指导处理、版本升级指导、故障响应。	工单服务（7x24 全天候） 在线咨询（9:00 - 21:00）

400 电话 (9:00 -
21:00)

产品维保服务

产品维保服务指对凌云 SASE APP 产品提供软件版本更新及病毒库更新 (限购买终端防病毒模块), 以修复软件产品问题和优化产品体验。

序号	服务内容	服务内容描述	服务规格
1	软件产品更新	为客户提供 V2.0 软件产品更新	按需
2	病毒库更新	为客户提供终端防病毒模块病毒库更新	限购买终端防病毒模块

远程技术支持服务

远程技术支持服务是以合同约定时间为准, 为客户提供合同范围内的凌云 SASE APP 产品基础售后服务, 服务包括产品功能咨询、使用问题答疑、一般问题指导处理、版本升级指导、故障响应售后服务内容。远程技术支持服务是一种被动式运维服务, 一般是由客户发起动作, 再由南凌科技团队响应处理。

序号	服务内容	服务内容描述
1	产品功能咨询	为客户提供软件产品使用时, 针对产品功能的咨询解答服务
2	使用问题答疑	为客户提供在使用产品过程中所遇到的问题的解答服务
3	一般问题指导处理	为客户提供在产品使用过程中的问题指导处理
4	版本升级指导	软件产品在优化用户体验, 或者问题修复后, 提供软件产品版本迭代指导服务
5	故障响应及支持	软件产品发生故障时, 按照合同约定内容进行响应并及时处理, 使产品恢复使用

服务说明:

- 一般情况下, 客户通过工单系统使用功能咨询和问题解答服务
- 一般问题是指产品已交付功能发生问题, 不影响产品本身使用。该问题的指导处理可以通过工单等方式联系, 紧急问题处理可以通过电话方式联系
- 版本升级需求, 需要提前至少一周发起升级申请, 并由双方沟通一致后确定窗口期进行升级处理

现场技术支持服务

序号	服务内容	服务内容描述
1	现场问题处理	在客户现场配合客户处理问题或在取得客户授权的情况下进行现场问题处理操作。
2	现场变更或变更配合	在客户现场配合客户变更或在取得客户授权的情况下进行变更操作。
3	产品升级或升级配合	在客户现场配合客户升级或在取得客户授权的情况下对客户环境进行升级或者升级指导。
4	产品培训	对客户使用的软件产品进行软件使用培训

- 现场支持服务是以人天为单位，为客户提供凌云 SASE APP 现场技术支持服务，包括现场问题处理、现场变更、变更配合、产品升级、产品培训等服务。
- 现场支持服务属于私有化产品的一项增值型售后服务包，独立于远程技术支持服务，可以单独购买，按人天收费。
- 响应方式可以为现场。需单独购买，交通食宿由合同甲方实报实销，具体商务事宜请与南凌科技商务联系。
- 如涉及跨城支持，服务的生效时间为工程师从办公场所或常驻地启程时刻开始计算。

服务支持及 SLA

事件级别定义

级别	级别名称	描述
P0	重大影响	1. 系统瘫痪，所有用户无法正常登录； 2. 全部业务中断，所有功能不可用； 3. 已交付功能不可用，且没有规避、绕开和其他方案可用。
P1	重要影响	1. 已交付功能不可用，但有绕行方案； 2. 系统性能下降，影响已交付功能使用。
P2	次要影响	1. 系统单一功能不可用，且不影响客户已交付功能使用。 2. 偶发性的单一出错事件； 3. 若无规避、绕开和其他方案可用，自动升级为 P1

P3	一般影响	1. 系统界面文案或提示异常, 不影响正常使用 2. 产品使用或业务咨询类问题
----	------	--

严重级别: P0>P1>P2>P3

事件响应时间

所有的时间申报将分配严重级别号, 每个级别的响应时间以合同采购的方式为准, 具体如下:

请求级别	初始响应时间	提供解决方案时间	响应方式
P 0	1 小时	2 小时内	远程/现场
P 1	2 小时	4 小时内	远程/现场
P 2	4 小时	工作日早上 10 点 - 晚上 7 点	远程/现场
P 3	8 小时	工作日早上 10 点 - 晚上 7 点	远程/现场

事件响应渠道

远程技术支持服务响应渠道如下表:

对外服务渠道	渠道入口	对外服务时间
在线咨询	官网 - 联系我们 - 智能客服	9:00 - 21:00
工单服务	官网 - 控制台 - 工单服务	7x24 全天候
400 热线电话	400-850-0030	9:00 - 21:00