

# 电子签约平台服务协议 (SLA)

杭州尚尚签网络科技有限公司

2019年5月10日

# 目 录

1. 协议签署.....	3
2. 服务范围.....	3
2.1 系统对接服务.....	3
2.2 生产环境切换服务.....	3
2.3 系统运行服务.....	3
3. 服务等级.....	3
3.1 服务时间.....	3
3.2 服务等级及响应处理时间.....	4
4. 服务指标.....	5
4.1 数据持久性.....	5
4.2 数据可销毁性.....	5
4.3 数据可迁移性.....	5
4.4 数据私密性.....	5
4.5 数据知情权.....	5
4.6 服务可审查性.....	6
4.7 服务功能.....	6
4.8 服务可用性.....	6
4.9 服务资源调配能力.....	7
4.10 故障恢复能力.....	7
4.11 网络吞吐能力.....	7
4.12 服务计量准确性.....	7
4.13 平台架构健壮性.....	7
4.14 服务赔偿条款.....	8
4.14.1 赔偿范围.....	8
4.14.2 赔偿方案.....	8
5. 限制条款.....	8
6. 服务变更、终止条款.....	9

## 1. 协议签署

本《电子签约平台服务协议》（以下简称“SLA”）是

甲方：\*\*\*\*\*有限公司（以下简称“甲方”）与

乙方：杭州尚尚签网络科技有限公司（以下简称“上上签”）

签订的《上上签电子签约接口服务协议》条款的一部分。

## 2. 服务范围

### 2.1 系统对接服务

针对甲方开发环境与具体的需求，上上签向甲方提供标准的 API 或 SDK，以及各种辅助工具，协助甲方完成甲方平台与上上签电子签约平台的系统对接。上上签默认通过远程服务（包括自助服务、智能解答、服务工单、在线技术支持等）的方式提供对接服务，协助甲方完成对接过程中的问题诊断，并给出解决建议。

甲方如有现场支持及其他服务的要求，需要先与上上签的商务人员协商约定。

### 2.2 生产环境切换服务

在甲方完成开发测试，提出需要切换至上上签生产环境的申请后，上上签通过上述远程服务方式为甲方提供切换指导。上上签确保接口服务正常稳定，甲方系统可正常切换。甲方如需在非工作日切换，请提前三天通过商务人员或项目管理渠道预约。

### 2.3 系统运行服务

保障甲方正常使用电子签约平台的电子签约功能；

上上签通过热线电话、商务或项目管理联系人电话、线上工具等多个渠道受理甲方对电子签约平台的咨询和投诉；

如发生紧急事件，上上签按照 SLA 向甲方提供服务。

## 3. 服务等级

### 3.1 服务时间

服务描述		服务支持时间
系统对接与生产切换服务		5 x 9（星期一至星期五，9:00-18:00，国家法定节假日除外） <i>除上述时间以外的非工作日服务需求，请提前三天通过商务人员、项目管理渠道进行预约。</i>
系统运行	网站服务热线	工作日8:00-21:00，周末及法定节假日：9:00-18:00
	接口故障热线	7x24（星期一至星期日）

### 3.2 服务等级及响应处理时间

序号	等级	故障描述	响应时间	恢复时间	响应方式	响应人	通知对象
1	三级故障	一般性客户使用问题，即非平台故障引起的无法使用	响应时间≤30分钟	解决建议给出时间≤24小时	远程服务方式	技术支持	项目经理
2	二级故障	上上签次要功能无法使用或者概率性出现问题，影响用户业务开展	响应时间≤30分钟	恢复时间≤6小时	远程服务方式	项目经理 技术支持	客户成功总监
3	一级故障	上上签核心功能无法使用，影响用户业务开展	响应时间≤15分钟	恢复时间≤2小时	接口故障热线	项目经理 技术支持 商务	客户成功 总监 CTO

注：上上签电子签约平台中包含的第三方供应商（如 CA、云服务商、国家授时中心、实名认证机构等）的服务，其故障恢复时间不包含在上述目标内。如因上述机构的问题导致上上签服务异常，上上签会在第一时间响应，并尽最大努力督促第三方快速恢复服务。

## 4. 服务指标

### 4.1 数据持久性

数据持久性：不低于 99.99999999%；

数据持久性按服务周期统计，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。

### 4.2 数据可销毁性

在用户主动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相关各方达成书面协议一致要求销毁合同的情况下，上上签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。

### 4.3 数据可迁移性

用户可通过 API 或 Web 控制台自助下载合同文件，迁移保存至目标存储空间。

### 4.4 数据私密性

上上签使用 KMC（Key Manage Center，即密钥管理中心）、SAAS 会员权限体系等手段保证同一资源池用户数据互不可见，即用户只能在通过登录验证后，在登录状态下解密和查看本用户相关且具有查看权限的合同文件，其中合同文件是一文一密的方式加密存储的。

上上签规定禁止运维人员接触合同文件，且通过堡垒机记录和审计运维人员的操作记录，因合同文件是一文一密加密存储，即便运维人员违规接触到合同文件，也无法解密查看原文。

### 4.5 数据知情权

用户对于数据、备份及容灾数据所在数据中心地理位置、数据备份数量具有知情权，其中：

目前上上签数据中心位于上海，容灾数据中心位于深圳。

上上签电子签约服务具备自动数据备份功能，备份数据默认与源数据存储在同一数据中心，容灾数据存储于容灾数据中心。用户无需指定数据自动备份数量及自动备份数据所存储的位置。

除应当地法律法规或政府监管部门的监管、审计要求，用户的个人隐私数据和行为日志不会提供给第三方服务供应商。上上签的产品运行状态的统计分析并不会呈现用户个人隐私数据。

## 4.6 服务可审查性

依据现行法律法规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，在符合流程和手续完备的情况下，上上签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。

## 4.7 服务功能

上上签是一个提供具有法律效力的电子签名，可随时随地在线签署的电子签约平台，签约服务可以通过 Web 或 API 的方式开通和使用，平台还提供实名认证、合同存管、合同查询和下载、合同验签等服务。

上上签电子签约平台所有具体功能请详见上上签官网上提供的详细说明文档、技术文档及使用帮助文档。上上签电子签约平台所有可能影响用户的功能性变更都将向用户公告。

## 4.8 服务可用性

服务可用性：不低于 99.99%。

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：服务可用时间 / （服务可用时间 + 服务不可用时间）\*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 有计划地扩容、升级、维护不计入不可用时间。

## 4.9 服务资源调配能力

上上签电子签约平台架构具备良好的可扩展性和弹性伸缩性，上上签会根据平台运行指标主动进行升级或在线扩容，包括应用服务器、数据库和其他资源，扩容在 30 分钟内完成，每次扩容比例为 25%，即对应服务资源数量 25%的数量或总配置 25%的配置量。

## 4.10 故障恢复能力

上上签提供 7×24 小时的运行维护，具备完善的秒级故障监控、业务可用性监控、自动语音/IM/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、自动切换以及降级恢复等。故障处理机制具体详见上上签《服务质量事件处理机制》。

## 4.11 网络吞吐能力

上上签电子签约平台入口网络为阿里云金融云 BGP 网络，单口带宽为 5Gb，并可聚合扩展。BGP 网络运营商为阿里云，接入电信、联通、移动、铁通、教育网等链路。

## 4.12 服务计量准确性

上上签电子签约平台具备准确、透明的计量计费系统，根据用户实际使用合同份数据实结算，实时扣费，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2年。

## 4.13 平台架构健壮性

上上签电子签约平台的基础设施采用阿里云金融云，并实现同城双活，异地跨云容灾架构，即两地三中心架构。其中同城双活数据中心间直线距离不少于 10 公里，异地容灾数据中心与主数据中心间直线距离不少于 40 公里，数据均通过专线实时同步。平台采用全负载均衡模式，所有服务均冗余部署无单点。

## 4.14 服务赔偿条款

### 4.14.1 赔偿范围

因上上签电子签约平台服务故障、设计缺陷或者操作不当导致用户所购买的电子签约服务无法使用，上上签将对不可用时间或签约失败合同份数进行赔偿，但不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

- (1) 上上签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) 任何上上签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 5 章限制条款中约定的本 SLA 不适用的情况引起的；
- (4) 其他非上上签原因所造成的不可用。

### 4.14.2 赔偿方案

上上签电子签约平台发生宕机，即平台可用性达不到服务可用性承诺时，甲方可以选择以下任一赔偿方式申请补偿：

- (1) 赔偿时间：宕机次数一次，延长一个月服务周期，赔偿不折算现金；
- (2) 赔偿电子签约份数：宕机次数一次，赔偿一个月服务周期的当年度月平均签约份数，赔偿不折算现金。

## 5. 限制条款

本 SLA 不适用于任何因以下原因引起的问题：

不可抗力及意外事件引起的，例如，自然灾害、战争、恐怖行为、暴动、政府行为或在上上签的数据中心外（包括甲方的工作场所或甲方的工作场所与上上签的数据中心之间）发生的网络或设备故障；

使用不是由上上签提供的服务、硬件或软件，包括但不限于，带宽不足导致的或与第三方软件或服务相关的问题；

甲方以与服务的功能和特征不一致或与上上签指导的不一致的方式使用服务，例如，尝试执行不支持的操作；

在上上签建议甲方修改对服务的使用之后，甲方未听取建议进行相应修改；

错误的输入、指令或参数（例如，请求访问不存在的文件）。



## **6. 服务变更、终止条款**

上上签有权根据变化适时对本服务等级协议作出调整，并及时发布公告或发送邮件或书面通知向用户提示修改内容。

本协议服务期限、变更与终止的前提条件、双方权利和义务与甲乙双方签订的《上上签电子签约平台服务协议》保持一致。