

电子合同签约平台服务等级协议 (SLA)

深圳法大大网络科技有限公司

1. 协议签署

本《电子合同签约平台服务协议》（以下简称“SLA”）是 甲方：XXX 有限公司（以下简称“用户”）与 乙方：深圳法大大网络科技有限公司（以下简称“法大大”）签订的《法大大用户注册与使用协议》条款的一部分。

2. 服务范围

2.1. 系统对接服务

针对用户开发测试环境，向用户提供必要的 API，SDK 以及各辅助软件和工具，配合用户完成平台的系统对接；

通过电话、邮件、QQ 群、钉钉群、微信群、工单的方式，配合用户完成对接过程中的问题诊断，并给出建议。

2.2. 生产环境上线服务

在双方完成联调后，在用户提出对接生产环境时，为用户提供在线值守服务，保证用户生产系统正常上线。

2.3. 系统运行服务

保障用户正常使用电子合同签约平台功能；

通过电话、邮件、QQ 群、钉钉群、微信群、工单等多个渠道受理用户对电子合同签约平台的咨询、投诉。

3. 服务指标

3.1. 数据持久性

对象文件存储：99.999999999%（11个9）的数据可靠性；

数据持久性按服务周期进行计算，一个服务周期为一个自然月，如不足一个月不计算为一个服务周期。对象存储的数据持久性为完全副本冗余方式，持久性计算公式为

$P = 1 - u * \{[1 - (1 - u')^w]\}^{n-1}$ ，可实现 99.999999999% 的数据可靠性，即每

10000000000 份合同，每月最多只有 1 份合同可能发生数据丢失。

3.2. 数据可销毁性

在用户主动要求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所有相关各方达成书面协议一致要求销毁合同的情况下，法大大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。删除方法：在确认用户删除请求后，通过查询得到对应文件的 key，然后应用程序通过调用公有云对象存储服务的删除 API 实现对文件的删除。法大大使用公有云存储数据，如果公有云的设备报废，由公有云服务商采用专用强磁工具对报废设备进行全面消磁，保证报废设备不存留用户的任何数据。法大大使用的公用云服务商均已通过信息安全等级保护测评、可信云、ISO27001 等认证。

3.3. 数据可迁移性

用户可通过 API、Web 控制面板、移动 APP 等渠道自助上传下载合同文件，迁移保存至目标存储空间。

3.4. 数据私密性

法大大使用密钥管理体系、严格的认证授权体系等手段保证用户数据互不可见，即用户只能通过登录验证后，查看本用户相关且具有查看权限的合同文件。

法大大规定禁止运维人员接触合同文件，且通过堡垒机记录和审查运维人员的操作记录，因合同文件是加密存储，即便运维人员违规接触到合同文件，没有密码也无法解密查看原文。

法大大作为云服务商不会去查看用户的数据，除非应公权力或监管部门要求，这些操作要经过内部审批流程，由运维人员在堡垒机上操作并进行日志记录。

3.5. 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：

目前法大大主数据中心位于上海，容灾数据中心位于广州。

法大大电子合同签约服务具备自动数据备份功能，包含关系型数据库的备份以及对象文件的备份，文件在主数据中心保存三副本，在容灾数据中心也保存三副本。数据库在主数据中心保存两份，在容灾数据中心也保存两份。用户不能指定存储位置，也无需关注备份，法大大电子合同签约平台已经设计并运行了完整的备份体系。

除应当地法律法规、或政府监管部门的监管、审计要求，未经用户授权，不会将用户的所有数据及行为日志提供给第三方。

3.6. 服务可审查性

依据现行法律法规的规定或根据政府监管部门监管、安全合规、审计或取证调查等需要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，在符合流程和手续合法完备的情况下，法大大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。

3.7. 服务功能

法大大电子合同签约平台是国内领先的第三方电子合同平台，目前主要为金融、保险、第三方支付、旅游、房地产、医疗、物流、供应链、B2B、B2C、人力资源管理等行业以及政府机构提供电子合同、电子文件签署及存证服务，同时整合提供司法鉴定、网络仲裁和律师服务。签约服务可

以通过 Web、API、APP 的方式开通和使用。法大大电子合同签约平台所有具体功能请详见法大大官网上提供的详细说明文档、技术文档及帮助文档。法大大电子合同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。

3.8. 服务可用性

服务可用性：不低于 99.95%。

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) 有计划的扩容、升级、维护不计入不可用时间。

法大大核心服务含前端服务可用性、后端服务可用性、上传服务可用性、签署服务可用性、证书签发可用性等，在一个自然月内的宕机时间不会超过 21.5 分钟。

以单个用户单个服务来算，每年发生合同不能上传、不能签署的概率不超过万分之五。

3.9. 服务资源调配能力

法大大电子合同签约平台架构具备良好的可扩展性和弹性伸缩性，法大大会根据平台运行指标主动进行升级在线扩容，包括应用服务器、数据库等资源，扩容可在 30 分钟内完成。

数据库系统是弹性可扩展的，在 CPU 或内存利用率或连接数达到 60%以上时可以通过升级 CPU、内存等来增加连接数的上限、IOPS 的上限。目前 CPU 或内存都是按上一个配置的双倍来进

行扩容。

公网带宽可以随时在线调整；如果公网带宽的使用率达到 60%时，进行调整，可以按 1M、2M、3M、4M 等顺序往上扩容。

应用服务也是弹性可扩展的，应用服务器 CPU 或内存利用率达到 60%时，进行扩容，按上一个配置的双倍来进行扩容。

3.10. 故障恢复能力

法大大配备 7×24 小时的运行维护人员，具备完善的故障监控、业务可用性监控、钉钉机器人/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、故障隔离、自动切换以及降级恢复等。

如果判断为一般故障，只是个别用户出现问题，可通过更换浏览器、重启手机来排除故障，如果判断为严重故障，由法大大进行应急响应，紧急恢复业务。

3.11. 网络接入能力

法大大电子合同签约平台入口网络为公有云 BGP 网络，单口带宽为 5Gb，可聚合扩展，接入电信、联通、移动、铁通、教育网等链路。

带宽费用不向用户收取，用户付费方式为按合同份数进行付费。

3.12. 服务计量准确性

法大大电子合同签约平台具备准确、透明的计量计费系统，根据用户实际业务使用数据进行结算并扣费，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 3 年。

用户付费方式可采用在线支付预充值，以及线下对公打款等方式。

3.13. 服务变更和终止条款

本协议内容及已经发布的或将来可能发布的各类规则。所有规则为本协议不可分割的一部分，与协议正文具有同等法律效力。法大大有权根据需要不定时地制定、修改本协议或各类规则，如

本协议及规则有任何变更，一切变更以本网站最新公布的内容为准。

法大大可以暂时停止提供或者限制本服务部分功能，或提供新的功能，在任何功能减少、增加或者变化时，只要用户仍然使用本服务，即表示同意本协议或者变更后的协议。

在如下情况，法大大有权中止、终止对用户部分或全部服务而不承担任何责任：

1.在法大大未向用户收费的情况下，法大大可自行全权决定以合理理由（包括但不限于用户已违反本协议的字面意义和精神，或用户以不符合本协议的字面意义和精神的方式行事）终止用户的登录密码、用户名（或其任何部份）或用户对服务的使用。

2.在出现下列任一情况时，法大大可立即发出警告，中止或终止用户的账号，删除用户的任何现有信息，以及用户在网站上展示的任何其他资料：（a）用户违反本协议；（b）法大大无法核实或鉴定用户向法大大提供的任何资料；（c）法大大相信用户的行为可能会使用户、法大大其他用户或通过法大大提供服务的第三者服务供应商发生任何法律责任；（d）发现用户从事涉及网站的诈骗等违法违规活动，法大大有权中止或终止用户的服务。对于（a）、（b）、（c）三项，法大大不限制用户采取相关补救措施。

3.对于本协议规定的采取的中止或终止措施，法大大不对结果承担任何责任。

4.根据本协议的任何规定中止或终止用户使用服务之措施，法大大将本着审慎的态度实施，并将履行告知义务，即使通知用户不能继续使用法大大的服务，但在用户的账号内的所有相关资料，法大大将继续为用户保存，且可以查询和为用户提供相关文件内容的证明。

3.14. 服务赔偿条款

如因法大大电子签约平台服务故障、设计缺陷导致用户无法使用本协议项下约定的服务，给用户造成损失的，法大大同意承担由此造成的损害赔偿。但不包括以下原因所导致的服务不可用：

（1）法大大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) 任何法大大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 3.16 服务商免责条款中约定的情况引起的；
- (4) 其他非法大大原因所造成的不可用。

赔偿方案

赔偿金额：赔偿用户由此造成的直接经济损失，但最高不超过法大大与用户所签服务协议金额的两倍。

3.15. 用户约束条款

用户在使用法大大服务时，必须遵守国家各项法律、法规、规章以及政府规范性文件，并接受法大大相关的协议、规则、规定、程序和惯例的约束。禁止在本网站进行任何可能违反国家法律、法规、规章和政府规范性文件的的行为（包括但不限于侵犯任何第三方著作权、专利权、商标权、商业秘密、隐私权、名誉权或其它权利的行为）或者任何未经授权使用本网站的行为（包括但不限于擅自进入本网站未公开的系统、不正当的使用密码和网站的任何内容等）。

用户对通过法大大发布的所有信息（内容包括但不限于个人信息、商业信息，形式包括但不限于文字、图片）的真实性、准确性、即时性、完整性和合法性独立承担所有责任。同时，在用户所发布的信息中不得含有蓄意毁坏、恶意干扰、秘密地截取或侵占任何系统、数据或个人资料的任何病毒、伪装破坏程序、电脑蠕虫、定时程序炸弹或其他电脑程序。

3.16. 服务商免责条款

用户有义务在注册时提供自己的真实、最新、完整的资料，并保证电子邮件地址、联系电话、联系地址、邮政编码等内容的最新、有效性及安全性。用户有义务维护并立即更新用户的个人资料，确保其真实、最新、有效及完整。若用户提供任何错误、虚假、过时或不完整的资料，或者本网站有合理的理由怀疑用户提供的为错误、虚假、过时或不完整的资料时，本网站有权暂停或终止用户的账号，并拒绝用户使用本网站部份或全部服务。在此情况下，本网站不承担任何责任，

并且用户同意自行承担因此所产生的直接或间接的任何支出或损失。

由于互联网本身所具有的不稳定性，法大大无法保证服务不会中断。系统因有关状况无法正常运作，使用户无法使用任何法大大服务或使用法大大服务受到任何影响时，法大大对用户或第三方不负任何责任，前述状况包括但不限于：

(1) 法大大系统停机维护期间。

(2) 电信设备出现故障不能进行数据传输的。

(3) 由于黑客攻击、网络供应商技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的法大大服务中断或延迟。

(4) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素，造成法大大系统障碍不能执行业务的。

因用户的过错导致的任何损失，该过错包括但不限于：操作不当、遗忘或泄露密码、密码被他人破解、用户使用的计算机系统被第三方侵入、用户委托他人代理签署时他人恶意或不当操作而造成的损失，法大大不承担任何责任。

根据《电子签名法》的规定下列情形不适合使用电子文书：涉及婚姻、收养、继承等人身关系的；涉及停止供水、供热、供气等公用事业服务的；法律、行政法规规定的不适用电子文书的其他情形。因此，用户不得在法大大平台上签订上述法律文件。若用户在法大大平台上传并签订上述法律文件，而根据法律之规定上述签约行为无效的，法大大不承担任何责任。

本网站内容可能涉及由第三方所有、控制或运营的其它网站（以下称“第三方网站”）。本网站不能保证也没有义务保证第三方网站上的信息的真实性和有效性。用户应按照第三方网站的相关协议与规则使用第三方网站，而不是按照本协议。第三方网站的内容、产品、广告和其他任何信息均由用户自行判断并承担风险，而与本网站无关。