丹摩智算服务协议（综合版）

欢迎启用丹摩智算 SaaS 服务-轻享版——基于 NVIDIA RTX PRO 6000D GPU 的智能算力平台，为深度学习训练、大规模推理等场景提供最优加速支持。
本服务协议（“本协议”）是您（“用户”）和宁夏西云算力科技有限公司（“服务商”、“西云算力”或“我们”）之间，就您使用服务商提供的丹摩智算 SaaS 服务-综合版（“本服务”）所达成的合法协议。

协议的生效
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与西云算力之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本协议及其服务规则。服务规则以西云算力官网或其他相关页面展示的内容为准，您应事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用。

通则
1. 本服务指服务商利用其云服务器、云数据存储和数据传输等资源通过互联网或其他网络为用户提供的算力管理等服务（具体以西云算力实际提供的为准），您可以根据自己的需求选择使用一项或多项具体服务并遵守其服务规则。
2. 涉及具体服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”），以西云算力官网或其他相关页面展示的内容为准。
3. 《丹摩智算服务协议》《隐私政策》以及本服务展示页面的相关管理规范及流程、本服务订购页面服务介绍说明（若有）、您确认同意的订单、服务规则等内容一经正式发布或确认，即为本协议不可分割的组成部分，与其构成统一整体，您应当同样遵守。
4. 西云算力运营主体为宁夏西云算力科技有限公司及其关联公司，是中立的技术服务提供者，依约向您提供各类技术产品和服务；您的网站、应用、软件、平台等任何产品、服务及相关内容等，由您自行运营并承担全部责任。
5. 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质或政府审批等，有权依法运营其产品及服务。双方进一步保证，在本协议有效期内持续保持具备国家相关规定要求的经营资质或审批手续。

使用授权
1. 本协议许可的是授权使用服务，授权使用的服务产品版权属西云算力所有，并受《中华人民共和国著作权法》和其他有关法律、法规的保护。
2. 用户只限于在规定的用户授权数范围内用户本身使用，在未经服务商授权的情况下，用户同意不将本合同项下的权利或信息转让给任何第三方，不将产品使用权进行分租、转租或转让等。并采取合理的安全措施，妥善保管账号、密码。

账号
1. 您应依法具备必要、适当的权利能力和行为能力，按照西云算力的要求完成注册、获得本服务账号（以下简称“账号”）。如您代表一家公司、企业或其他组织进行注册实际使用本服务的，则您在此确认您已获得该组织的充分授权以代表其注册、使用本服务并同意本协议。
2. 为保护账号的安全性和独立性，避免出现账号归属不清晰等不良后果，您应当使用您享有合法权益的手机号等进行注册或登录，否则，可能导致您无法正常登录和使用本服务。
3. 您应当保证，您注册时所需提供的公司信息/个人信息在各方面均真实、准确、最新、完整，并不断更新注册资料，以符合及时、详尽准确的要求。您不得冒充任何其他人或实体，不得利用他人的名义发布任何信息，不得创建虚假身份误导他人，否则西云算力有权立即停止提供服务，由此而产生的一切法律责任由您独自承担。您同意：企业账号的操作行为将直接被视

为企业的行为，同时，企业应当对其雇员做出的企业账号管理行为负责。
4. 本协议效力适用于您名下全部账号以及主帐号下的子账号。账号将作为您使用本服务的身份识别依据，您应当对用户名、密码等信息采取必要、有效的保密和安全保护措施（包括但不限于：保管使用权限、设置高强度密码和定期更换措施等），否则，导致的后果由您自行承担。此外，您应为账号下的行为负责，所有账号下的操作行为均被视为您实施，且应由您承担全部法律后果。请勿将您的账号与密码泄露、转让、出售或出借给他人，若您授权他人使用账号，应对被授权人在该账号下发生的所有行为负全部责任。
5. 若您发现有他人盗用您的账号及密码、或任何其他未经您合法授权的情形时，您应立即以有效方式通知西云算力并提供必要资料（如客户资料、情况说明、证明材料及诉求等，以便西云算力核实身份及事件）。西云算力收到您的有效通知并核实身份后，会依据法律法规及服务规则进行处理。西云算力依据本条进行处理产生的相关责任和后果由您承担。
若您提供的资料存在瑕疵，导致西云算力无法核实您的身份或无法判断您的需求等，而导致西云算力未能及时处理，给您带来的损失，应由您自行承担。同时，您理解，西云算力对您的请求进行处理需要至少【1】个工作日的合理期限，对于西云算力采取措施前您已经产生的损失以及采取措施后因不可归责于西云算力的原因导致的损失，西云算力不承担任何责任。

服务费用
1. 服务费用适用您订阅时本服务的销售页面展示的价格规则，并通过适用的渠道进行结算和支付。服务商保留在用户未按约定支付全部费用之前暂停或终止向用户提供本服务或技术支持的权利。
2. 用户如对本服务进行续费时，本服务的名称、规格或价格已经调整的，用户同意按照届时有效的新的服务的名称、规格或价格履行；用户不同意新的服务的名称、规格或价格的，可不进行续费，本服务到期后自动终止。

服务支持
1. 西云算力向您提供售前、售后服务，协助您解答、处理使用本服务过程中遇到的问题。
2. 西云算力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。若您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，您有权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。
3. 您应自行对您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，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
4. 本服务的可用性相关约定见附录一服务级别协议（SLA）。

服务中止或终止
1. 为了向您提供更加完善的服务，西云算力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”），**如因常规维护造成本服务在合理时间内中断或暂停的，西云算力无需为此向您承担责任。**但是，西云算力应当至少提前 24 小时，就常规维护事宜通知您。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护，西云算力应及时通知您。
2. 为保证服务的安全性和稳定性，西云算力可能进行机房迁移、设备更换等重大调整，前述情况可能导致本服务在合理时间内中断或暂停，西云算力无需为此向您承担责任，但是，西云算力应提前 3 天通知您，您应予以配合；如您不配合进行调整，或者西云算力无法与您取得联系，由此产生的后果由您自行承担。
3. 如您购买的具体服务含有存储功能的，在该服务到期或终止后，对于您存储在该服务中的数据等任何信息，西云算力将根据该服务的服务规则为您保留相应期限。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，您的前述信息将被删除。
4. 西云算力可根据自身运营安排，随时调整、终止部分或全部服务（包括但不限于对服务进行下线、迭代、整合等）。但是，西云算力应提前至少 3 天通知您，，并尽合理商业努力与您协商一致后进行前述调整，以便您做好相关数据的转移备份以及业务调整等，以保护您的合法权益。

5. 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及监管要求、政策调整、不可抗力等原因，您同意西云算力可以不时对本协议以及西云算力的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用本服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

客户权利义务

1. 您有权依照本协议约定使用本服务并获得西云算力的技术支持和售后服务。
2. 您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利，否则西云算力有权对账号采取暂停使用、终止服务、限制使用、收回账号、追究法律责任等措施：
    a. 反对宪法所规定的基本原则的。
    b. 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。
    c. 损害国家荣誉和利益的。
    d. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
    e. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
    f. 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
    g. 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
    h. 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
    i. 煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序、以非法民间组织名义活动的；
    j. 含有虚假、有害、胁迫、侵害他人隐私、骚扰、侵害、中伤、粗俗、猥亵、或其它有悖于道德的内容；
    k. 实施任何违背“七条底线”的行为。
    l. 含有法律、法规、规章、条例以及任何具有法律效力之规范所限制或禁止的其他内容的。
3. 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利，否则西云算力有权对账号采取暂停使用、终止服务、限制使用、收回账号、追究法律责任等措施：
    a. 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
    b. 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
    c. 违反与西云算力网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
    d. 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
    e. 实施任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱本服务的运营或他人对本服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰西云算力任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
    f. 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据西云算力要求消除影响，从而对本服务平台或他人产生影响的。
    g. 上传或发布电脑病毒、蠕虫、恶意代码、故意破坏或改变计算机系统或数据的软件。
    h. 未获授权的情况下，收集其他用户的信息或数据。
    i. 恶意注册本服务账号或干扰、破坏其他用户正常使用本服务。
    j. 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
5. 您须对自己在使用本服务过程中的行为承担法律责任。您承担法律责任的形式包括但不限于：对受到侵害者进行赔偿，以及在西云算力先行承担了因您的行为而导致的行政处罚或侵权损害赔偿责任后，您应给予西云算力等额的赔偿。
6. 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，西云算力有权

拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：

a. 要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用 1%的标准向西云算力支付违约金，直至缴清全部费用为止。

b. 若您出现逾期付款的情形，西云算力有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。

c. 若您逾期付款但您使用了预付费服务或您账号有未消耗的现金余额的，则西云算力有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣拖欠款项和违约金。

d. 删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

西云算力权利义务

1. **西云算力有权不经提前通知随时暂停、终止或以其他方式限制您对本服务的使用。**
2. 西云算力应当依照本协议约定向您提供本服务和售后支持。
2. 在征得您同意后，我们可以宣传推广的目的在线上线下使用您的名称、字号、商标等信息或标识，表明我们的合作关系。
3. 西云算力仅对本服务本身提供运营维护，您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，您应及时解决并避免对本服务产生影响：

a. 您内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。

b. 您自有设备或您使用的第三方设备出现故障。

c. 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。

d. 其他您自身原因导致的任何故障、网络中断等。

4. 若西云算力自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本协议的行为，或您的基本条件发生变化、诚信不佳或出现其他原因导致西云算力认为您不符合用户资格等，或您出现任何其他损害西云算力利益的行为时，西云算力有权根据遵守合规要求或监管要求需要，根据一般人的认识自行独立判断，并随时单方采取以下措施中的一种或多种：

a. 要求您立即删除、修改相关内容。

b. 限制、暂停向您提供全部或部分本服务（包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。

c. 终止向您提供本服务，终止协议（包括但不限于直接对您的全部服务进行下线并收回相关资源等）。

d. 视相关部门的要求协助调查并依法追究您的其他责任。

您违反本协议约定产生的责任和后果由您自行承担，西云算力可依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为西云算力违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若给西云算力或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

5. 为合理保护您、您的用户及权利人等各方的利益，西云算力有权制定专门的侵权、投诉流程制度，您应当予以遵守。如果西云算力接到第三方对您的投诉或举报，西云算力有权在征得您的同意后向第三方披露您相关资料（如您的主体资料及针对您的就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料）；此外，在征得您和投诉方同意后，协调要求您与投诉方或监管机关进行协商（包括但不限于建立包含您、西云算力以及投诉方的三方邮件组， 供您、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若您投诉或举报其他西云算力客户的，西云算力也有权在征得双方同意后向被投诉方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的通知书、相关证据等全部资料），协调要求您与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，您应当予以配合，否则，可能会影响您继续使用本服务，由此造成您或他方损失的，您自行承担。如果您或投诉方不同意披露任何信息且不同意进行协商解决的，西云算力有权将投诉、举报或侵权事宜按监管机关要求向监管机关进行披露，并按监管机关要求提供相应配合和支持。
6. 西云算力依据本协议约定获得处理违法违规内容的权利，该权利不构成西云算力的义务或承诺，西云算力不能保证及时发现违法行为或进行相应处理。
7. 您理解并同意，本协议旨在保障遵守国家法律法规、维护公序良俗，保护用户和他人合法权益，西云算力在能力范围内尽最大的努力按照相关法律法规进行判断，但并不保证西云算力判断完全与司法机关、行政机关的判断一致，如因此产生的后果您已经理解并同意自行承担。

客户数据

1. 您保证，您存储、上传到本服务中，或者利用本服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。
2. 您保证其有权使用本服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。
3. 您有权自行使用本服务对数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
4. 除因您使用本服务所需及法律法规另有规定外，未经您同意，西云算力不会接触或使用您的数据。
5. 您应根据自身需求自行对数据进行备份，西云算力仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，西云算力仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。
6. 除双方另有约定外，如本协议或本服务因为任何原因终止的，对于您的账号中的全部数据或您因使用本服务而产生的数据等任何信息，西云算力可根据情况自主选择将该等信息保留或删除，包括服务终止前您尚未完成的任何数据。
7. 您的用户数据将在下述情况下部分或全部被披露：
    a. 经您同意，向第三方披露；
    b. 根据法律的有关规定，或者行政或司法机构的要求，向第三方或者行政、司法机构披露；
    c. 如果您出现违反中国有关法律法规的情况，需要向第三方披露；
    d. 为提供您所要求的服务，而必须和第三方分享您的数据。
8. 因您的数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，西云算力有权随时全部或部分终止向您提供本服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

有关西云算力如何处理您的个人信息的，请参阅《隐私政策》。

出口管制与制裁法律合规

各方承诺遵守所有适用的经济与贸易制裁以及出口管制法律法规，包括所有由联合国安全理事会、中国、美国及任何其他国家所制定并执行的制裁决议、法律与法规以及出口管制法律与法规（在前述文件适用于该方的范围内）（下称“适用出口管制法律”）。您承诺不会将西云算力提供的产品或服务用于适用出口管制法律所禁止的用途。非经相关主管机关许可，您及您授权使用西云算力提供的产品或服务的个人或实体不会通过西云算力提供的产品或服务向所适用出口管制法律所制裁或指定的个人或实体提供受控的技术、软件或服务，或以任何方式使得西云算力违反适用出口管制法律。

如果您拟使用本服务训练根据美国法规 15 C.F.R. Part 744, Supplement No. 1 定义的“操作”次数达到或超过 10^26 次的人工智能模型，或训练符合 ECCN 4E091 标准的模型，您必须告知我们您出口该等人工智能模型的模型权重的意图。请注意，在出口符合上述标准的人工智能模型的模型权重之前，您有义务从美国商务部获得出口许可证。

免责声明及责任限制

1. 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，服务商应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失服务商将予以免责。
    a. 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、罢工（任一方内部劳资纠纷除外）、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
    b. 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
    c. 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
    d. 您通过非西云算力授权的方式使用本服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

e. 其他非西云算力过错、西云算力无法控制或合理预见的情形。

2. 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本协议迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达 30 天以上的，任一方可提前 15 天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

3. 西云算力的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。在法律允许的最大范围内，除明确列于本协议之内容外，我们不提供任何其他的条件、声明或做任何保证。西云算力会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性；但西云算力不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范法律、技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、第三方服务瑕疵、政府行为等原因可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。所以您也同意：即使西云算力提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为西云算力违约，同时，由此给您造成的数据或信息丢失等损失的，您同意放弃追究西云算力的责任。

4. 西云算力将尽可能为您提供准确的信息，但在部分模式下，西云算力提供或开发的数据将严格仅为交流目的向您授权使用，使用本服务，即视为您已经知悉并认可按现状使用，西云算力不对有关服务、数据的权利归属、准确性、完整性、遗失、错误或瑕疵做任何形式（明示或默示）或源于交易习惯、使用方法或其他的声明或保证。

5. 在您当地法律允许的范围内，我们排除有关适销性、质量满意度、特定用途的适用性、无工艺问题和不侵权的任何默示保证。

6. 西云算力部分服务由用户创建，相关内容仅代表作者观点，与西云算力无关，西云算力不对用户发布内容进行任何编辑或修改。对于用户行为的合规性引发的全部责任，由用户自行承担，西云算力不承担任何责任。

7. 西云算力不能控制用户使用服务的合法性，不承担任何预先审核义务，也不提供任何种类的明示或暗示担保或条件。西云算力提醒您应当通过自己的谨慎判断以确定发布内容是否合法有效，同时对其他用户使用本服务所产生的信息进行独立判断并承担因依赖该内容而引起的所有风险（包括但不限于因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险），以及因用户个人信息被其他用户获知而带来的风险。您了解并确认，西云算力不对本服务用户之间的纠纷承担任何责任。

8. 西云算力不能控制或保证用户完全遵照本协议发布或使用发布内容，西云算力提醒用户可能存在用户超出本协议范围进行发布或使用的侵权行为，用户应自行承担因此而产生的一切损失。西云算力仅在必要时提供协助义务。

9. 用户之间因使用本服务而产生或可能产生的任何纠纷和/或损失，由用户自行解决并承担相应的责任，与西云算力无关。西云算力不涉及任何基于发布内容而产生的包括权属确认、使用授权等在内的一切法律关系及法律纠纷。

10. 如果您或其他用户违反本协议而导致被西云算力依约处理的，您在本服务中的内容、信息等数据将可能会受到影响。

11. 对于超出西云算力合理控制范围的情况（例如，因恶意破坏、意外事故、操作环境不符或其他设备故障）造成西云算力无法履行或延迟履行服务义务的，西云算力对此不承担任何责任。西云算力将尽最大努力降低这些事件的影响，并履行未受影响的义务。

12. 由于西云算力无法控制的原因而造成的商业损失、迟延履行或未履行，以及非因西云算力违反义务而造成的任何损害，西云算力不承担任何责任。

13. 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其他责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。在法律允许的最大范围内，这些限制和排除条款适用于与本协议相关的任何事项或任何索赔，即使这一补救措施并未完全补偿您的所有损失，也未能达到其根本目的，或者我们知道或应当知道可能会发生损失。

14. 于任何情形下，西云算力基于本协议及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就造成您损失的本服务已经支付的费用总额；如果造成您损失的相应本服务的服务期限超过 12 个月的，则西云算力的最大赔偿责任不超过损害发生前 12 个月，您就造成您损失的本服务已经支付的费用总额（为免歧义，本处

费用指您就实际使用该服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。若本条款与双方其他约定或本服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

通知和送达

1. 您应当保证和维持客户资料（包括但不限于电话号码、电子邮箱等联系方式）的有效性，客户资料若存在虚假、无效等任何可能导致您无法及时获悉业务通知、服务提示、客户服务、技术支持、纠纷协调、违规处罚等信息的，由您自行承担相应责任。
2. 您应当根据西云算力官网公布的西云算力的联系方式向西云算力发送通知，双方另有约定除外。
3. 西云算力可通过网页公告、系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具、函件等方式中的一种或多种向您发送与本服务有关的业务通知、服务提示、验证消息、营销信息等各种信息（包括但不限于更新后的服务规则、服务升级、机房裁撤、广告等）。前述信息在以下情况下视为已送达：
    a. 交专人递送的，在收件人签收时视为已送达。
    b. 以网页公告等形式公布的，一经公布即生效（另有说明除外）。
    c. 以电子形式（包括系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具等）发送的，在发送成功后视为已送达。
    d. 以邮资预付的快递公司递送或以挂号信递送的，以投邮后的第 3 个自然日视为已送达。 如果送达时间为法定节假日的，则以送达后首个工作日为送达日。

内容变更生效条款

根据国家法律法规变化及维护交易秩序、保护用户权益的需要，本协议的内容可能随之修改更新，变更后协议将通过法定或约定程序通知您，自公布之日起生效，您可以随时查阅最新版本协议。若您不同意变更后的协议内容，您有权停止使用服务，变更事项对您不产生效力，如您在变更事项生效后仍继续使用本服务的，我们可以理解您同意已生效的变更事项。

法律适用及争议解决

1. 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
2. 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议签订地（宁夏回族自治区中卫市沙坡头区）有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

其他

1. 除非另有说明，本协议正文及其附录中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。
2. 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。
4. 本协议条款终止后，该条款中依其性质应继续有效的规定，将继续有效。
5. 《隐私政策》、服务规则等为本协议的重要组成部分，与本协议正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
6. 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。
7. 本服务部署在西云算力位于【宁夏回族自治区中卫市沙坡头区凤云路中国大脑绿色数据中心】的数据中心相关服务器上（“服务相关服务器”）。为使用本服务，您同意将您在亚马逊云科技中国区域账号下的相关网关关联至西云算力提供本服务指定亚马逊云科技中国区账号的相关网关。西云算力以及您分别承诺，在各自控制的范围内，前述跨账号关联以及同服务相关服务器的连接的唯一目的为提供/接受本服务，而不涉及任何电信资源的转租、转售等违法法规行为。

附录一

服务级别协议（SLA）

本协议是宁夏西云算力科技有限公司（“服务商”、“西云算力”或“我们”）与您（“用户”）签订的《丹摩智算服务协议（综合版）》（以下简称“主协议”）的不可分割的组成部分，旨在明确服务商与用户之间就主协议项下服务的品质、水准、性能等方面所达成的共同认可的协议或契约。服务商承诺按照本 SLA 的条款和条件，为用户提供服务。

1. **定义**

a. “SLA”指服务级别协议，即本协议。

b. “用户支持”指服务商通过其为用户提供帮助以解决服务问题的相关支持。

d. “事件”指在主协议服务履行中导致无法满足服务可用率承诺的任何情况。

e. “服务”指根据主协议提供给用户的丹摩智算服务，具体服务内容详见主协议。

2. **服务可用率承诺**

a. 服务可用性定义

在本协议项下，“服务可用性”系指在每一服务周期内（以计费周期为准）丹摩智算服务处于可正常对外提供服务状态的时间占该服务周期总时间的比例。

每服务周期服务可用率按如下方式计算：

每服务周期服务可用率 =（该服务周期总时间 − 该服务周期服务中断时间）/ 该服务周期总时间 × 100%

b. 服务可用率承诺值

丹摩智算服务商将通过商业和技术上的合理努力，使丹摩智算服务可用率不低于 99.0%。

c. 服务中断时间及故障确认

- “服务中断时间”系指丹摩智算服务因故障导致用户无法正常使用该服务的连续时间段。
- 故障确认时间以用户收到丹摩智算服务商确认故障发生的通知之时为起点，自该时点起至丹摩智算服务恢复并重新上线之时止的连续时间即为本条所称“服务中断时间”。

d. 紧急响应与部署形态说明

在发生服务中断时，丹摩智算服务商将启动紧急响应流程，优先处理影响服务正常运行时间的问题。

丹摩智算服务支持多实例、多部署形态的机制，用户可以根据不同业务的重要性或可靠性要求，选择包括但不限于单节点单应用实例、单节点多应用实例、多节点主备、多节点集群实例等多种部署形态。用户理解并同意，不同业务部署形态的可靠性并不相同，请用户根据自身业务需求进行合理规划；丹摩智算服务商不建议用户对需要高可用保障的关键业务采用单节点等低冗余方式进行部署。

3. **服务补偿**

a. 补偿触发条件与形式

如丹摩智算服务在任一服务周期内的实际服务可用率未达到服务可用率承诺约定的 99.0% 服务可用率承诺，且该等未达标情形可归责于丹摩智算服务商（且不存在免责情形的），则丹摩智算服务商应向用户提供服务补偿。

所有因前述未达标情形向用户提供的赔偿，均以增加丹摩智算服务的使用时长的方式予以实现，不再另行支付货币赔偿或提供其他形式的补偿。

b. 补偿标准（增加服务时长）

在满足上述触发条件的情况下且遵守 SLA 约定的索赔程序的前提下，丹摩智算服务商将

在后续计费周期内，基于相应服务周期内自故障确认时间起计算的服务中断时间，按特定故障时长增加丹摩智算服务的使用时间，用于补偿用户。

增加服务时长的基准规则为：

增加服务时长 = 该服务周期内的服务中断时间

c. 补偿的唯一性

用户理解并同意，依据本条获得的增加服务时长，为丹摩智算服务商就丹摩智算服务可用率未达 99.0% 向用户提供的全部且唯一的合同项下补偿措施。增加的服务时长仅可用于抵扣后续丹摩智算服务的费用，不得折算为现金或等价物，不得转让或用于抵扣其他产品或服务的费用。

d. 申请与使用

用户应在相关服务周期结束后的合理期限内，按照丹摩智算服务商公布的流程提交补偿申请；逾期未申请的，视为用户放弃相应补偿权益。经丹摩智算服务商审核确认后，相应增加的服务时长将在后续计费周期内生效，具体要求如下：

若用户提交与任何事件相关的索赔或服务补偿的，用户须在该事件发生后的五个工作日（“**索赔期间**”）内，按照本 SLA 规定程序将该事件书面告知服务商授权人（联系人：【曹灿】，电子邮件：【caocan@west-hpc.com】），提供书面索赔通知及相关证明文件。用户必须提供有关索赔的所有合理细节，包括但不限定于事件的详细描述、事件的持续时间、受影响的帐户以及用户为解决事件所做的任何尝试。对于涉及无法接通服务的索赔，必须提供证明无法接通的时间段的网络跟踪路由。

逾期未提交索赔通知的，视为用户放弃索赔。用户最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后三十（30）个自然日，包括提交索赔书面通知及支撑索赔的充分证据。逾期未提出赔偿申请的，均视为用户自动放弃要求赔偿的权利及向服务商主张其他权利的权利，服务商有权不受理用户的赔偿申请，不对用户进行任何赔偿或补偿。

服务商将对用户的申请进行合理评估，并依据本 SLA 约定就是否补偿做出决定。若双方就使用记录等出现分歧，双方均同意最终以西云算力后台记录为准。

4. **免责范围**

本 SLA 不适用于由以下情况造成的服务的任何性能或可用性问题：

a. 由于冗余配置的硬件单点故障但未影响用户业务,包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障；

b. 服务器的正常操作（但需事先通知用户），包括但不仅限于操作系统安装、重装、修改 BIOS、服务器关机、重启造成的服务器无法连通；

c. 由服务商的合理控制之外的因素导致的；

d. 由用户或第三方软硬件造成的，如由于用户机 OS、应用问题造成的宕机；

e. 由用户或第三方的作为或不作为造成的；

f. 在服务商建议用户修改其服务用法之后用户未按建议及时修改其用法，而在使用服务过程中造成的；

g. 由用户或用户的员工、代理、承包人或供应商或非服务商的第三方利用用户的密码或设备获得对 服务商 的服务的访问权限的任何人的行为或疏忽造成的；

h. 服务器硬件故障但用户拒绝授权服务商修复的；

i. 得到用户授权后的服务器硬件故障修复，包括取得用户授权的时间；

j. 测试和试用服务期间造成的（由服务商予以认定）；

k. 经事先通知发生的定期或紧急维护导致的服务中断；

l. 由于电信、联通等 ISP 原因导致的网络及服务故障，如光纤断裂、DNS 故障、线路割接等；

m. 服务商正确执行用户授权的操作所引起的；

n. 服务商根据业务和需要，进行产品及服务的升级、迭代或修改业务规则，用户坚决不同意接受产品及服务的升级、迭代或新的业务规则导致产品及服务出现问题的；

o. 因用户内容违反法律法规被监管部门要求配合停机；

p. 非服务商原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

q. 属于相关法律法规、相关协议所述的服务商可以免责、免除赔偿责任等的情况；

r. 由于地震、台风、战争、罢工、政府行为、非因各方原因发生的火灾、供电单位采取的限电或断电措施、供电单位的电力设施故障、黑客攻击、尚无有效防御措施的计算机病毒的发作及其它各方不能预见并且对其发生和后果不能防止并避免的不可抗力原因，致使服务商不能履行或者不能及时履行其在本协议项下的全部或部分义务的，服务商应届时及时通知用户不可抗力发生的情况，双方按不可抗力对服务的影响程度来协商救济措施。

附录二

大客户尊享服务条款

如果您是大客户（定义见下文），则本协议是宁夏西云算力科技有限公司（“服务商”、“西云算力”或“我们”）与您之间签订的《丹摩智算服务协议（综合版）》（“主协议”）及附录一《服务级别协议（SLA）》的补充，与上述协议构成统一整体。为免疑义，本附录二仅适用于大客户。

“大客户”指使用本服务，具备良好交易及使用记录，满足服务商设定的大客户条件，并在系统中以服务商确认的形式标识为大客户的用户。

1. 服务增购响应承诺条款

以下响应承诺条款适用于大客户对本服务的增购需求：

1.1 **计算资源增购响应**

自大客户按约定的方式提交计算资源增购需求且经服务商正式同意接受之日（不含）起，服务商应在十四（14）个工作日内完成满足计算资源增购需求所需的全部资源筹备、调配等工作，确保在大客户按约定流程完成本服务的订阅后可顺利使用相应计算资源。

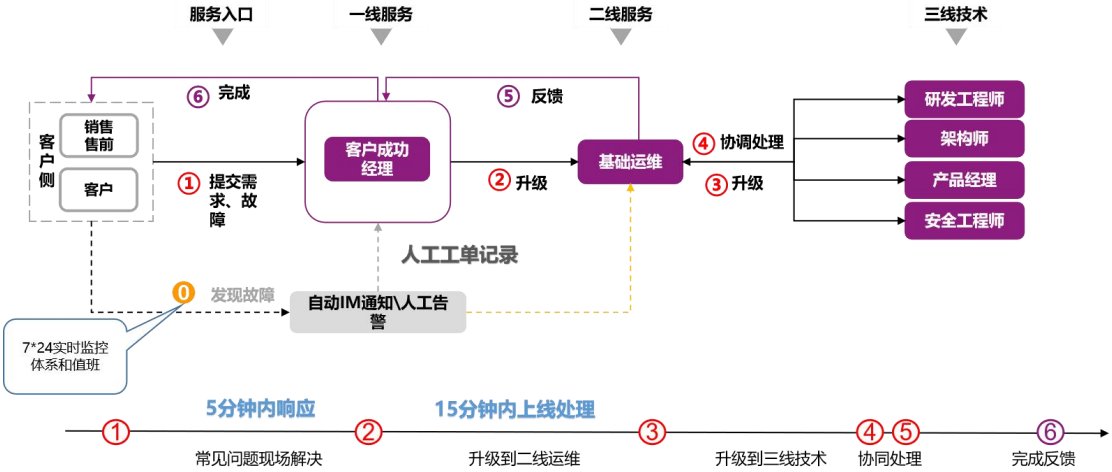
1.2 **数据传输服务增购响应**

自大客户按约定的方式提交数据传输服务增购需求且经服务商正式同意接受之日（不含）起，服务商应在五（5）个工作日内完成满足数据传输服务增购需求所需的全部资源筹备、调配等工作，确保在大客户按约定流程完成本服务的订阅后可顺利使用相应数据传输服务。

2.运维应急响应方案

本运维应急响应方案旨在为应对不同级别的事件为大客户提供全面、系统且具有针对性的解决方案，确保在各类事件发生时能够迅速、有效地进行处理，最大程度减少对大客户业务的影响。本方案依据 P0 - P3 级事件的应用响应机制制定，涵盖应急响应流程、资源调配、人员职责等关键环节。

a) 应急响应流程



b) 事件监测与报告

(1) 建立 7×24 小时的监控体系，通过专业的监控工具实时监测平台运行状态、服务可用性、网络连接等关键指标。

(2) 当监控系统检测到异常情况时，自动触发告警，并将告警信息发送至应急响应团队的指定人员。

(3) 发现问题的人员（包括监控人员、运维人员等）应在第一时间详细记录事件的相关信息，如事件发生时间、现象、受影响的服务或功能等，并及时向上级报告。

c) 事件评估与分级

(1) 应急响应团队在接到事件报告后（包括但不限于群聊、邮件、电话等），应立即对事件进行初步评估，根据事件的严重程度、影响范围和恢复难度等因素，参照 P0 - P3 级事件的定义，确定事件的级别。

(2) 对于难以立即确定级别的事件，应组织相关专家进行会商，综合判断后确定事件级别。

d) 应急响应启动

根据事件级别，按照相应的响应时间要求启动应急响应程序（提供 7✖24h 客服响应服务）。

- P0 级事件：响应时间为 15 分钟，应急响应团队核心成员应立即到达机房或通过远程方式介入处理，并立即升级处理，通知高级技术专家和管理层。
- P1 级事件：响应时间为 15 分钟，应急响应团队迅速开展故障排查和修复工作，同时密切关注事件发展情况。
- P2 级事件：响应时间为 30 分钟，应急响应团队安排专人负责处理，对事件进行深入分析和解决。
- P3 级事件：响应时间为 60 分钟，应急响应团队根据事件情况进行处理，做好记录和跟踪。

故障级别	影响范围定义
P0 级事件（重大故障）	大规模故障对大客户的核心业务造成重大影响
P1 级事件（严重故障）	对大客户生产的集群训练/业务有一定影响，但非全局范围，且服务/训练并非完全中断不可用。
P2 级事件（一般故障）	超正常范围的单机故障。
p3 级事件（告警故障）	非故障类的信息错误，对业务无影响。

e) 故障排查与修复

（1） 应急响应团队根据事件的具体情况，运用专业的技术手段和工具，对故障进行全面排查，确定故障的根源和影响范围。

（2） 针对不同级别的事件，采取相应的修复措施：

- P0 级事件：优先保障核心业务的恢复，调动一切可用资源，如备用服务器、数据备份等，1 小时内恢复平台的正常运行。
- P1 级事件：在保证不影响其他业务正常运行的前提下，对受影响的集群训练或业务进行修复，确保在 2 小时内恢复正常。若 2 小时内未恢复，则按照升级机制将事件升级为 P0 事件处理。
- P2 级事件：对出现问题的模块进行修复，在 8 小时内恢复正常。若 8 小时内未恢复，则将事件升级为 P1 事件处理。
- P3 级事件：对非故障类的监控告警进行处理，在 36 小时内解决问题。若 36 小时内未恢复，则将事件升级为 P2 事件处理。

f) 事件恢复与验证

（1） 故障修复完成后，应急响应团队对受影响的服务或功能进行全面测试，确保其恢复正常运行，各项指标符合预期。

（2） 通知相关部门和大客户，确认事件已得到解决，业务可以正常开展。

g) 事件总结与复盘

（1） 事件处理完毕后，应急响应团队组织相关人员对事件进行总结和复盘，分析事件发生的原因、处理过程中的经验教训以及存在的问题，故障处理完毕后的 15 天内输出故障报告。

（2） 针对总结中发现的问题，制定改进措施和预防方案，避免类似事件的再次发生。

h) 应急资源调配

（一）人力资源

（1） 组建专业的应急响应团队，团队成员包括系统管理员、网络工程师、数据库管理员、安全专家等，具备丰富的技术经验和应急处理能力。

（2） 根据事件级别和处理需求，合理调配人员力量：

- P0 级事件：调动应急响应团队的全部核心成员，并邀请高级技术专家和管理层参与处理。
- P1 级事件：安排应急响应团队的主要技术人员进行处理，必要时可请求其他部门的支持。
- P2 级事件：由应急响应团队的相关专业人员负责处理。
- P3 级事件：指定专人进行处理。

（二）物资资源

（1） 储备必要的硬件设备，如服务器、交换机、路由器等，以及相关的配件和耗材，确保在设备故障时能够及时更换。

（2） 建立数据备份系统，定期对重要数据进行备份，并存储在安全的位置，以便在数据丢失或损坏时能够快速恢复。

（3） 配备专业的技术工具和软件，如监控软件、故障诊断工具、安全防护软件等，为应急处理提供技术支持。

（三）信息资源

（1） 建立完善的知识库，收集和整理常见故障的处理方法、技术文档、案例分析等信息，为应急响应人员提供参考。

（2） 与供应商、合作伙伴建立良好的沟通渠道，在遇到技术难题时能够及时获取技术支持和资源。

i) 应急人员职责

（一）应急响应团队负责人

（1） 全面负责应急响应工作的组织、协调和指挥，确保应急响应工作的高效进行。

（2） 根据事件级别和发展情况，及时做出决策，调配应急资源，制定应急处理方案。

（3） 与大客户、管理层和其他相关部门保持密切沟通，及时汇报事件处理进展情况。

（4） 组织事件总结和复盘工作，提出改进措施和建议。

（二）系统管理员

（1） 负责对平台的系统进行监控和维护，及时发现和报告系统异常情况。

（2） 在应急响应过程中，协助团队进行系统故障排查和修复，确保系统的正常运行。

（3） 参与事件总结和复盘工作，提供系统方面的技术建议。

（三）网络工程师

（1） 负责网络设备的管理和维护，保障网络的稳定运行。

（2） 在应急响应时，对网络故障进行排查和修复，确保网络连接的正常。

（3） 对网络安全进行监测和防护，防止网络攻击和数据泄露。

（四）安全专家

（1） 对平台的安全状况进行评估和监测，及时发现和处理安全漏洞和隐患。

（2） 在应急响应过程中，提供安全技术支持，协助团队处理安全事件。

（3） 对事件的安全影响进行评估和分析，提出安全改进措施。

j) 沟通与协作

在事件发生后，及时与大客户取得联系，向大客户通报事件的基本情况、影响范围和处理进度。

（1） 非紧急问题 (技术咨询，配置问题等)

a. 当天响应

b. 1-3 个工作日内给出解决方案或告知解决进度，及可能的解决周期

（2） 紧急问题(服务器宕机，网络中断等)

a. 30 分钟内响应

b. 2 小时内给出初步处理方向持续推进解决

（3） 根据事件的发展情况，定期向大客户反馈处理结果，直至事件得到圆满解决。

（4） 积极听取大客户的意见和建议，不断改进应急响应工作。

k) 附则

服务商有权对本运维应急响应方案根据实际情况和业务发展需求进行定期评估和修订，确保其有效性和适应性。