

最终用户服务协议

北京神州数码云计算有限公司 | Digital China Cloud Technology Limited

本协议是您（以下简称“客户”、“最终用户”、“您”或“您的”）与北京神州数码云计算有限公司（以下简称“神州云计算”）签署并予以执行的法律协议，包括本协议约定条款条件、最终用户服务级别协议（以下称“SLA”）、隐私政策（作为本协议附件）等。本协议由神州云计算向您提供，通过下载、安装、注册、访问、评估或以其他方式使用产品，您确认并同意您受本协议的约束。如果您不接受其所有条款，请立即停止使用或访问该产品。

您理解神州云计算根据本协议向您提供的产品是基于 PALO ALTO NETWORKS (EU) B.V. (以下称“PANW”) 许可给神州云计算的技术。其基础技术由 PANW 进行开发和维护，但产品由神州云计算在中华人民共和国大陆地区内运营并提供给您。无论这些产品是您通过授权经销商、在线应用商店或市场获得的（包括但不限于以上方式），本协议约束您对产品的使用。产品具体的维护和支持服务受位于 www.prismacloud.cn SLA 的约束。

1. 定义

a. 关联企业：指任何控制客户或由客户所控制，或被共同控制的实体。此处“控制”是指有权通过股东投票或合同形式等直接或间接进行管理或制定政策。客户可以为关联企业订购产品以供其使用，由此本协议项下的相关条款条件等将适用于其关联企业。仅客户有权要求神州云计算履行本协议，同时，客户将对本协议项下的所有义务负责，并确保其关联企业遵守本协议。

b. 最终用户数据：在本协议期间产品接触或收集的数据，这些数据可能以日志、会话数据、遥测数据、用户数据、适用数据、威胁知识数据形式存在，以及产品检测的潜在恶意文件的副本。最终用户数据可能包含保密信息和个人信息，例如来源和最终 IP 地址、活跃的目录信息、文件应用、超链接、文件名和文件内容。

c. 产品订购：神州云计算提供的仅针对 Prisma Public Cloud 的 SaaS 服务。

d. 服务有关的技术许可：服务有关的技术为许可使用而非出售。在神州云计算接受客户订单并且客户接受并遵守本协议的前提下，神州云计算授予客户非独占的、有限的许可以使用订购的服务相关的技术。该许可仅供客户为其商业目的使用且不得转让。

e. 最终用户：是指客户或其指定的最终对产品进行访问和使用的用户，其对任何不符合本协议的产品使用负责。

f. 权利保留：本协议项下产品受版权法和其他知识产权法及国际条约的保护。客户有权访问或使用某个设备上的产品，并不意味着客户拥有在设备本身或任何其他软件或设备中产品的所有权或其他知识产权。同时，神州云计算保留所有未在本协议中明确授予的权利。

g. 安全事件：任何未经授权接触到存储在神州云计算设备或设施上的最终用户数据，或未经授权接触到本条上述云计算设备设施，导致最终用户数据中的隐私、安全、保密数据受到损失、披露或变更。

2. 使用和限制

a. 使用授权

神州云计算授予您使用产品的有限的、非排他性权利，包括：

i. 产品符合其发布实施的技术规范；

ii. 仅供商业目的使用，除非与神州云计算在一份单独的书面合同中另有约定；

iii. 神州云计算将采取商业上合理的努力保证其一天 24 小时、一周 7 天均可用，除非因我们无法控制的情况而导致的任何不可用，包括但不限于下文第 13.g 节所述的不可抗力事件。

iv. 通过您的第三方分包商仅为您提供 IT 服务，前提是该分包商遵守本协议。

b. 使用限制

您不得：

i. 全部或部分得修改、翻译或创作产品的衍生作品；

ii. 全部或部分得反汇编、反编译、逆向工程或以其他方式试图获得产品的源代码，除非该项禁令在使用权限范围内得到现行法律的明确许可；

iii. 全部或部分得披露、发布或以其他方式使公众能够获得您（或与您签约的第三方）在产品上运行的任何基准、性能或对比试验；

iv. 干扰，破坏订阅的完整性或性能，或试图未经授权得访问订阅、订阅的相关系统或网络，或其中包含的任何第三方数据；

v. 以未被可适用的订阅颁布实施的技术规范授权的任何方式使用订阅；

vi. 复制本产品，只要您在您的副本中复制了出现在交付给您的本产品原件（如有）上的版权、商标和其他专有声明或标记；

vii. 销售、转售、经销、转让、发布、披露、出租、出借、租赁或再授权本产品，除非符合神州云计算许可转让程序；

viii. 使本产品的功能通过任何方式供给任何第三方使用，包括但不限于，通过上传本软件至网络或文件共享服务或通过任何托管、应用程序服务提供者、服务机构或其他类型的服务，除非与神州云计算另有约定。

c. 身份验证凭证和安全事件

您应自行保管可以提供产品安全和机密的帐户和身份验证凭证。您必须毫不迟延地将任何实际的或可疑的滥用您的帐户或身份验证凭证的行为，或您所察觉到的任何安全事件通知神州云计算。

3. 所有权

除非另有说明，神州云计算保留所有未在本协议中明确授予的权利。产品受版权、专利、商业秘密权、商标和其他知识产权法律及国际条约的保护。您不得删除或更改出现在产品上的版权、商标或其他专有权利声明或标记。如果您提供与本产品有关的任何建议或意见，神州云计算有权在当前或将来的产品或订阅中保留并使用任何这些建议或意见，而无需您的同意或补偿给您。同时，您有权访问或使用某个设备上的产品时，并不意味着您有权在设备本身或任何其他软件或设备中实施神州云计算或其许可方的相关知识产权。

4. 付款和税收

a. 费用

相关费用在购买时将在网站上或适用的发票中列出。但是请注意，为容量或容量使用量而预先支付的费用（例如，数 TB 的数据，帐户数量，端点，设备，席位，用户，工作负载等）必须与每月月底或服务周期末期的实际使用量相吻合。神州云计算保留对超出所购买的容量或容量使用量的任何使用进行真实核对并收取费用的权利。神州云计算保留将其在本协议项下的收款权（如有）转让给第三方的权利，此情况下仅需通知但无需经过您的同意。出于此类转让的目的，该第三方应被视为本协议下付款义务的第三方受益人。除非另有说明，否则所有费用均不予退还。

b. 授权经销商

如果您选择通过相关的授权经销商购买产品及其相关在线服务，神州云计算亦可接受您通过该等授权经销商所下订单。如果该等授权经销商被取消授权或授权到期，您应当重新选择替代的授权经销商进行购买。您理解并确认，该等授权经销商非神州云计算的代理或代表，无权代表神州云计算与您签署协议。如果您通过授权经销商购买产品及相关在线服务，该授权经销商将拥有管理权限，您同意神州云计算向该等授权经销商提供您的最终用户数据，用于提供产品相关服务。管理权限授予和终止及隐私政策等将由您与授权经销商间予以另行约定。

5. 第三方产品和服务（如适用）

通过其安全操作平台，神州云计算可能会向您提供第三方产品或服务（第三方应用），这些产品或服务可能包含旨在与我们的产品互操作的功能。要使用这些功能，您必须从第三方应用程序各自的提供商处获得访问这些应用程序的权限。所有第三方应用程序都

是可选的，如果您选择使用这样的第三方应用程序，则：*i.* 在您和适用的应用程序提供商之间加入所有管理条款和条件，包括数据处理条款；

ii. 您可能会被要求授权神州云计算访问您的第三方应用程序帐户；

iii. 您指示神州云计算根据与我们产品互操作的需要，允许应用程序提供商访问您的数据。如果第三方应用程序的运行需要处理在 GDPR（欧盟一般数据保护条例）未提供足够数据保护措施的国家/地区适用的个人数据，则您可能需根据 GDPR 和中国法被要求执行适当的标准合同条款。由此类应用程序提供商访问而导致的任何数据披露，修改或删除，神州云计算不承担任何责任。神州云计算并不对任何此类第三方应用程序负责，也不保证或支持它们。同样，神州云计算不能保证此类第三方应用程序的持续可用性，并可能会在没有诱使您获得任何退款、信用或其他补偿的情况下停止提供它们，例如，第三方应用程序提供商停止以神州云计算可接受的方式提供其产品或服务。

6. 期限；终止；终止的影响

a. 期限。本协议自生效日期后的十二个自然月持续有效。b. 期满延展。如果您未能在期满日之前续签新的协议，您可以在期满日之前请求延展您对服务的访问权限。

b. 违约终止或暂停。如果您违反本协议的任何实质性条款，并且在收到通知后三十天内未能纠正此类违约，神州云计算可以随时终止本协议。一旦终止，您应立即停止使用本产品。神州云计算亦可基于其独立判断在您违反可接受使用政策（如使用权利中所述）、未能对涉嫌侵权的索赔做出回应或未支付到期款项期间，暂停您对相关服务的使用，但不终止本协议。

c. 协议终止后的适用内容：

i. 根据本协议授予的所有产品使用将立即终止。

ii. 所有未付款项（如有）均应到期并立即支付。对基于消费定期收费的产品，客户必须立即支付截至终止日期未付款的消费金额。

iii. 如果存在神州云计算违约的情况，对于已提前支付但未使用部分，客户基于其选择有权获得未使用部分的余额退款，或将此金额折算成信用金额，在终止日期后仍然可以使用产品。

d. 客观情况、法律法规及监管的变化。如(1) 神州云计算不再运营产品在境内的业务；(2) 神州云计算无法继续不加修改地提供产品；或(3) 该等变化导致神州云计算认为产品可能与任何此类法律、法规、义务或要求发生冲突，则神州云计算有权修改、中止或终止产品的运营及本协议。

7. 保证、排除条款和免责声明

a. 保证

神州云计算保证：

i. 自交付之日起三个月，该产品基本符合神州云计算发布实施的技术规范；

ii. 作为您的唯一和独家的补救措施，以及神州云计算和其供应商对违反保证规定的唯一和独家的责任主体，神州云计算应自行选择并承担费用，或根据情况更正产品

或订阅。

iii. 无论是否在保证期内，神州云计算都不对您或任何第三方的软件、固件、信息或存储在退回神州云计算的任何产品中的存储数据负责。

iv. 神州云计算保证，在您使用产品期间依照适用的 SLA 提供在线服务。

b. 排除条款

如果产品故障是由于以下原因或其他原因引起的，则上述保证不适用：

i. 由神州云计算或神州云计算授权方以外的人员对产品进行升级、维护或修改；

ii. 意外、疏忽、滥用或误用产品；

iii. 不按照神州云计算发布实施的技术规范使用产品；

c. 免责声明

除明确声明的保证和现行法律允许的最大范围，产品均按原样提供。神州云计算及其供应商不作任何其他保证，并明确否认所有其他明示或暗示的保证，包括但不限于对适销性的默示保证，对特定用途的适用性，以及因交易过程或贸易使用而进行的任何保证。神州云计算不保证（A）产品将满足您的要求，（B）其使用应不间断或无错误，（C）产品将保护所有可能的威胁，无论是已知的还是未知的。

8. 责任范围

a. 排除间接损害赔偿

在现行法律允许的最大范围内，在任何情况下，任何一方均不对因本协议引起的或与之有关的任何特殊、间接、附带、惩罚性、惩戒性或后果性损害承担任何责任（包括但不限于使用、数据、业务或利润的损失，或采购替代产品、服务或其他商品的成本），不论责任理论如何，也不论对方是否被告知这种损害或损失的可能性。

b. 直接损害

神州云计算仅对其履行本协议中的过错直接且完全导致的用户直接损失承担责任。在现行法律允许的最大范围内，在任何情况下，神州云计算或其供应商在因本协议引起的或与之有关的所有索赔或诉因，在所有责任理论下，全部责任均不得超过责任产生前十二（12）个月期间，根据本协议的规定就产生相关责任的产品支付的金额。第 8.b 节中的前述限制不适用于以下情况引起的责任：

i. 死亡或人身伤害；

ii. 最终用户对产品的付款义务

iii. 故意行为

9. 赔偿

a. 赔偿程序

神州云计算将对任何第三方宣称产品侵犯或盗用了该第三方的专利、版权、商标或商业秘密（“索赔”）而对您的行动或控告进行辩护，并承担费用，并且神州云计算将向您支付终审判决或神州云计算同意的任何此类索赔所导致的直接损害赔偿。

但是，您需要(a) 立即书面就该索赔通知神州云计算，(b) 给与神州云计算独有的权利以控制索赔的抗辩和和解，(c) 就索赔的抗辩和和解，在神州云计算要求下合理地协助神州云计算。对于您未经神州云计算事先书面同意的和解或妥协，将对神州云计算没有约束力。

b. 救济

如果产品受制于上述索赔或神州云计算认为可能受制于索赔，神州云计算将自行判断：

- i. 让您继续适用产品；或
- ii. 替代或修改产品以避免索赔。

c. 例外情况

神州云计算在本节项下的义务不适用于以下情况引起的或基于以下原因提出的索赔：

- i. 由神州云计算或其指定人以外的其他方对产品进行的修改；
- ii. 并非产品或神州云计算提供的硬件或软件的组合、操作或使用，如果不是因为这种组合、操作或使用，索赔就不会发生；
- iii. 您未能使用该产品的最新版本或发行版本；
- iv. 神州云计算遵守您的明确的或书面的设计、规格或说明；
- v. 您不按照发布实施的技术规范使用本产品。上述条款规定了神州云计算对任何侵犯或盗用第三方知识产权的索赔的唯一和独家的责任，并为您提供唯一和独家的救济。

10. 保密

“机密信息”是指当事方之间交换的非公开信息，但前提是该信息在被披露此信息的披露方披露时被识别为机密信息，或当时披露的情况表明，对于一个理性之人来说，该信息应该被接收此信息的接收方作为机密信息去对待。尽管有上述规定，机密信息不包括接收方可以通过可靠证据证明的信息或数据：

- a. 在它被传达给接收方的时候是在公共领域；
- b. 在信息被传达给接收方之后进入公共领域，这并不是接收方的过错；
- c. 在信息被传达给接收方之后，处于接收方的管控中，没有违反任何保密义务；
- d. 披露给接收方，没有违反任何保密义务；
- e. 由接收方的雇员或代理商开发，未使用或未参考披露方的机密信息。除非履行本协议的必要，否则各方均不能使用另一方的机密信息，并且不会向任何第三方透露此类机密信息，除非向为了履行本协议的必要而需要了解该机密信息的雇员和分包商披露，前提是每个这样的雇员和分包商都必须遵守含有约束使用和限制披露的书面协议，这些限制至少应与此处规定的保护性相同。
- f. 在其拥有或控制下，任何一方将使用所有合理努力保持其他各方的机密信息的机密性，但在任何情况下，各方在相似性质和重要程度的机密信息上均不得减少通常

要付出的对于自己机密信息的努力程度。

上述义务不会限制任何一方披露另一方的机密信息或本协议的条款和条件：

- a. 根据法院、行政机关或其他政府机构的命令或要求，但要求进行此类披露的当事方应合理通知另一方，以使其能够对该命令或要求提出异议；
- b. 向其法务或专业财务顾问保密；
- c. 根据适用的证券法规的要求。各方的上述义务应自机密信息最后一次披露之日或本协议终止之日（以较晚者为准）起继续履行三年。

11. 最终用户数据和数据保护

a. 共享数据

神州云计算使最终用户能够配置产品以与神州云计算共享最终用户数据（包括其类型）来进行威胁分析和预防，如适用的产品文档中所述，其中包含有关最终用户数据和最终用户共享数据处理的详细信息。

b. 数据处理和保留

最终用户出于运营、提供、维护、开发和改进安全技术和服务的合法利益，包括与提供此类服务兼容的目的，在现行法律允许的范围内承认、同意并授予神州云计算处理和保留数据的权利，该数据包含最终用户数据、最终用户共享的与安全事件有关的数据。

c. 授权经销商

神州云计算将采取适当措施保护最终用户数据的机密性。除非法律要求，神州云计算将不会与选定的分包商以外的第三方共享最终用户数据。神州云计算将对此类分包商施加适当的合同义务，其保护性不得低于第 11 节。

d. 区域数据中心

数据中心在中国。您理解最终用户数据将根据所适用的法律法规进行收集、存储。除非有法律或政府机构的强制命令，神州云计算不会将数据传输到所选区域。

e. 遵守法律

神州云计算将根据现行的数据保护法律，包括中国法，处理最终用户数据。最终用户声明并保证，对产品的使用，对神州云计算访问数据的授权以及向神州云计算提交的任何相关数据，包括其中包含的最终用户数据，均符合所有现行法律，包括有关的数据隐私、数据安全、电子通信以及技术出口、个人或敏感数据

12. 数据安全保护

a. 安全

神州云计算已采取措施和政策来维护适当的组织、物理和技术措施，以维护个人数据的机密性和安全性，以遵守现行法律。

b. 安全事件通知

一旦发生影响最终用户个人数据的安全事件，神州云计算将毫不迟延地处理：

- i. 根据以下第 13.j 节将安全事件通知最终用户；
- ii. 调查并向最终用户提供有关安全事件的详细信息；
- iii. 根据现行法律的要求，采取合理的步骤来减轻影响并最大程度地减少由安全事件造成的任何损害。

c. 协助数据主体

神州云计算应向最终用户提供合理的协助，以遵守其在适用的数据保护法项下的数据主体权利方面的义务，以及在适当情况下的任何其他法律要求，同时考虑到数据处理的性质和神州云计算 可获得的信息。

d. 数据保留

神州云计算处理和保存个人资料的时间，不得超过处理该等资料的目的所必需的时间。在本协议终止后，应最终用户的要求，神州云计算应删除为执行第 11.b 节中的任何目的而不再需要的最终用户数据。

13. 网络安全与遵守法律

a.神州云计算与用户在履行本协议过程中都应遵守中国相关的法律法规，包括但不限于电信条例、网络安全法、个人信息保护相关法规等。您确认知晓，根据中国法律，任何个人和组织使用网络应当遵守宪法法律，遵守公共秩序，尊重社会公德，不得危害网络安全，不得利用网络从事危害国家安全、荣誉和利益，煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度，煽动分裂国家、破坏国家统一，宣扬恐怖主义、极端主义，宣扬民族仇恨、民族歧视，传播暴力、淫秽色情信息，编造、传播虚假信息扰乱经济秩序和社会秩序，以及侵害他人名誉、隐私、知识产权和其他合法权益等活动。

b.您进一步确认知晓，互联网信息服务提供商不得制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：

- i.反对宪法所确定的基本原则的；
- ii.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；
- iii.损害国家荣誉和利益的；
- iv.煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- v.破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- vi.散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- vii.散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- viii.侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- ix.含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

若神州云计算发现用户在使用本服务时有发布上述任何禁止的内容，可要求用户立即停止发布、保留相关记录、向相关政府机构报告和/或停止向该用户提供服务。

c.若您使用服务开展业务或经营的组织须经相关许可或批准，您应当取得该等相关许可或批准，包括但不限于 ICP 备案或 ICP 许可证（如适用）。若您为一家使用服务的

互联网信息服务提供商，您应当记录提供的信息内容及其发布时间、互联网地址域名，并在相关政府机构依法查询时协助提供上述信息。

d. 您进一步确认知晓，任何个人和组织不得从事非法侵入他人网络、干扰他人网络正常功能、窃取网络数据等危害网络安全的活动，或为之提供工具或帮助；任何个人和组织应当对其使用网络的行为负责，不得设立用于实施诈骗，传授犯罪方法，制作或者销售违禁物品、管制物品等违法犯罪活动的网站、通讯群组，不得利用网络发布涉及实施诈骗，制作或者销售违禁物品、管制物品以及其他违法犯罪活动的信息。

14. 通用条款

a. 转让

未经另一方的事先书面同意，任何一方均不得分配或转让本协议或本协议项下的任何义务。除非神州云计算在相关情况下收到书面通知，其后才可以将本协议或本协议项下的任何义务分配或转让给其附属公司、实体，该等情况包括其附属公司、实体通过资产收购或股份收购，未经您同意的合并或整合，收购了神州云计算的全部或基本全部资产。除此以外，任何分配或转让本协议的尝试均将无效且没有任何效力。在遵守上述规定的前提下，本协议对各方的继任人和受让人均具有约束力并确保其利益。

b. 审核最终用户的合规性

您授予神州云计算及其独立顾问在正常工作时间检查您的账簿、记录和帐户的权利，以验证是否符合本协议。如果此类审计披露不遵守本协议，则您应立即赔偿神州云计算实际损失以及合理的审计费用。

c. 授权代码，宽限期和注册

您的产品可能需要授权码才能激活或访问订阅和支持。授权代码将在订单完成时发出。

d. 遵守法律；出口管制

您应遵守与使用产品有关的所有现行法律，包括但不限于中国法、《美国出口管理条例》。您进一步同意，您不会在任何相关司法管辖区从事任何非法活动，并且您承认，如果发生此类非法活动，神州云计算保留其通知其客户或适当执法部门的权利。

e. 累积补救措施

除非本协议明确规定，否则任何一方行使其任何补救措施均不得损害本协议或其他方面的任何补救措施。

f. 完整协议

本协议构成当事双方之间关于本协议标的物达成的完整协议，并取代双方之间就本协议标的物达成的所有先前的书面或口头协议，谅解和沟通。

您的采购订单或其他订购文件中包含的任何条款或条件，如与本协议的条款和条件不一致或与本协议的条款和条件相抵触，神州云计算将在此予以拒绝，并将视为无效且没有任何效力。

g. 不可抗力

对于因地震、洪水、火灾、风暴、自然灾害、天灾、战争、恐怖主义、武装冲突、罢工、停工、抵制或其他超出其合理控制范围的类似事件而导致的停止、中断或延迟履行其在本协议项下的义务，神州云计算不承担任何责任。

h. 适用法律

本协议受中华人民共和国法律管辖并依其解释。本协议产生的或与本协议相关的任何争议均应提交中国国际经济贸易仲裁委员会（“CIETAC”）在北京进行仲裁，其仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

i. 标题

标题，包括章节标题，仅仅是为了方便参考。此类标题不得以任何方式被视为与本文件或其任何条款的解释或解释相关或重要。

j. 通知

所有通知均应以书面形式并通过隔夜送达服务或通过挂号信邮寄到相关各方网站上发布的地址或相关订单文件中指定的地址并分别以书面形式发送，并在收到通知后视为已送达。

k. 开源软件

产品可能包含或附随受开源软件许可条款和条件约束的组件。开源软件的列表在 <https://www.paloaltonetworks.com/documentation/oss-listings/oss-listings.html>。这些开源软件许可条款与第2节（使用和限制）中授予的许可一致，并且可能包含使您受益的其他权利。神州云计算声明并保证，按照本协议的规定使用产品时，不包含限制您使用产品能力的开源软件，也不要求您公开、许可或免费提供任何重要的专有源代码以体现您的任何知识产权。

l. 非终止章节

有关许可限制、所有权、期限和终止、责任限制、适用法律和本通用条款的章节在本协议终止后将继续有效。

m. 弃权和可分割性

任何一方未能执行本协议的任何规定，并不构成该方放弃将来执行该条款或任何其他条款。

对本协议的任何条款的任何放弃或修改只有在双方以书面形式并经双方授权代表签字后方能生效。如果本协议的任何条款被裁定为不可执行或无效，则该条款将在可能的最大范围内执行，而其他条款将保持完全有效。