

最终用户订阅协议

1. 范围和适用性

- 1.1 本条款（“**最终用户订阅协议**”）由您与北京神州数码云计算有限公司（“神州云计算”）订立，指导并规范您对由北京神州数码云计算有限公司运营的 Cisco Secure Access China（以下简称“产品/服务”）的访问和使用，并包含产品/服务说明（最终用户订阅协议和产品/服务说明在下文统称“本协议”）。本协议适用于您的订单。术语的定义见第 14 条（定义）。
- 1.2 您访问或使用产品/服务、确认您的订单或明确同意本协议（以较早者为准），即表示您同意本协议。本协议独立于您与合作伙伴订立的任何合同。
- 1.3 您理解并同意，神州云计算在本协议项下向您提供的产品/服务是基于 Cisco International Limited（“思科”）向神州云计算授权的技术。产品/服务的底层技术由思科及其关联方开发和维护，产品/服务由神州云计算运营并提供给您在中国大陆境内使用，思科及其关联方并非本协议缔约方。

2. 使用权

- 2.1 **许可和使用权。**神州云计算授予您一项非排他性、不可转让的权利和许可，允许您仅在中国大陆境内，根据本协议、您的订单或神州云计算书面同意的其他方式，为了您的直接内部商业利益使用和访问本产品/服务（统称为“**使用权**”）。
- 2.2 **使用限制。**您不得：
 - (a) 向任何第三方转让、出售、再许可、交易产品/服务或提供产品/服务的功能，除非经神州云计算的书面授权；
 - (b) 移除、更改或隐藏任何产品标识、版权、所有权、知识产权声明或其他标记；
 - (c) 对产品/服务进行逆向工程、反编译、解密、反汇编、修改或制作衍生作品；或
 - (d) 将产品/服务用于除行使您的使用权所合理必需的用途/目的之外的其他用途/目的。
- 2.3 **可接受的使用。**您应确保您对产品/服务的访问或使用不会：
 - (a) 违反适用法律或侵犯任何第三方的权益；或
 - (b) 妨碍或干扰产品/服务或者任何其他网络或服务的安全性、稳定性、可用性或性能（例如，拒绝服务攻击、渗透测试或分发恶意软件）。
- 2.4 **暂停。**如果神州云计算有理由认为您或授权用户严重违反了第 2.2 条（使用限制）或第 2.3 条（可接受的使用），则神州云计算可暂停您对产品/服务的访问权限。
- 2.5 **第三方使用。**如果您允许授权用户代表您访问产品/服务，则：
 - (a) 您应确保所有授权用户均遵守本协议；及
 - (b) 您应对授权用户违反本协议的任何行为负责。
- 2.6 **与第三方产品一起使用。**神州云计算不为此产品/服务与第三方技术或服务的集成提供任何支持或保证，除非此类技术、服务包含在产品/服务中或者神州云计算另行书面同意。
- 2.7 **更改产品/服务。**神州云计算可能会更改产品/服务，通常是为了增强产品/服务或添加功能。这些更改不会在使用期限内实质性降低受影响产品/服务的核心功能。

- 2.8 **维护产品/服务。** 神州云计算可能不时对产品/服务进行维护，这可能会中断产品/服务的性能或可用性。神州云计算将在合理可行的情况下提前发出计划维护的通知。如果神州云计算在未通知的情况下执行紧急维护，神州云计算将采取合理措施以减少对产品/服务的干扰。
- 2.9 **开源技术。** 产品/服务中使用的第三方开源技术适用单独的许可条款。只要您按照本最终用户订阅协议使用产品/服务，神州云计算在产品/服务中使用开源技术不会妨碍您行使使用权或导致您的软件受开源许可的约束。

3. 免费试用

- 3.1 **访问免费试用版。** 您的授权经销商可能允许您以试用、评估、测试版或其他免费的形式访问或使用产品/服务（“**免费试用版**”）。您只能在规定的期限（“**免费试用期**”）内，按照您的授权经销商以书面形式规定的任何附加条款访问或使用免费试用版。如果您的授权经销商书面允许免费试用版，但未明确免费试用期，则您只能在免费试用版提供给您后的 60 天内访问或使用免费试用版。免费试用版可能不提供支持或其他服务，并且可能不完整或存在错误。除非经神州云计算书面同意，否则您不得在生产环境中使用免费试用版。
- 3.2 **结束免费试用。** 您的授权经销商可以在发出书面通知的情况下自行决定更改或终止免费试用。
- 3.3 **继续使用和免责声明。**
- 除非神州云计算书面同意或法律要求，否则免费试用版按“原样”提供，不做任何明示或默示的保证。**

4. 产品/服务生命周期终止

- 4.1 **通知。** 神州云计算可以通过在以下网址的产品/服务网页上发布通知来终止该产品/服务的生命周期：
www.ciscosecureaccess.cn。
- 4.2 **预付费订阅。** 如果该产品/服务在您订阅的使用期限结束之前产品/服务生命周期终止，而您已经向您的授权经销商预付了产品/服务的费用，则神州云计算将通过您的授权经销商，在您使用的产品/服务被终止后，将就产品/服务实际支付给神州云计算而未使用的费用余额退还给从神州云计算购买产品/服务的授权经销商。您有责任确保您的授权经销商将该退款转交给您。
- 4.3 **生命周期终止退款。** 根据第 4.2 条（预付费订阅）退回的款项，将按产品/服务可供使用的最后日期到使用期限自然结束之日按比例计算。如果神州云计算终止产品/服务的生命周期，这是您的唯一的救济。

5. 向您的授权经销商付款

您应向您的授权经销商支付您的订单项下到期应付的所有款项，包括产品/服务的额外消费费用。如果您有权根据最终用户订阅协议要求退款，您有责任确保您的授权经销商将此类退款转交给您。

6. 保密

- 6.1 **一般义务。** 保密信息的接收方应以与保护其自身类似性质的保密信息同样谨慎的标准（不得低于合理保护标准）来保护保密信息。本第 6 条（保密）不适用于以下信息：
- (a) 接收方在不负有保密义务的情况下获知的信息；
 - (b) 非因接收方的过错而为公众所知的信息；或
 - (c) 由接收方或为接收方独立开发的信息。
- 6.2 **许可接收方。** 保密信息的接收方不得向任何第三方披露保密信息，但其需要知道此类信息的员工、关联方和承包商除外。接收方应对其许可接收方违反本第 6 条的行为负责，并且必须确保每个此类许可接收方承担的书面保密义务的严格程度不低于接收方在最终用户订阅协议项下承担的义务。
- 6.3 **要求的披露。** 如果法律（包括法院命令）要求，接收方可披露保密信息，但必须（在法律允许的情况下）在以书面形式通知披露方之后。接收方应合理配合披露方合理要求的保护措施，费用由披露方承担。

- 6.4 **归还、销毁和保留保密信息。**接收方应在收到披露方的书面要求之后的 30 天内归还、删除或销毁所有保密信息，并以书面形式确认其已归还、删除或销毁了所有保密信息，除非法律要求保留保密信息或保密信息已在正常业务过程中存储在备份系统中。保留的保密信息将继续受本协议第 6 条的约束五年，或直至根据适用法律该保密信息不再是商业秘密为止。

7. 隐私和安全

- 7.1 神州云计算尊重您的数据，并将根据产品/服务隐私数据表和适用的隐私法律访问和使用数据。
- 7.2 神州云计算已实施适当的管理、物理和技术保障措施和政策，以保护您的客户内容和个人数据的安全性、保密性和完整性。
- 7.3 您应确保您对产品/服务的使用（包括通过产品/服务收集、处理和使用客户内容）符合适用于产品/服务的隐私和数据保护法律，包括行业特定的要求。如果您通过使用产品/服务可能收集、处理、传输和存储了个人的数据，则您还有责任向此类个人发出通知并获得其同意。

8. 知识产权的所有权

- 8.1 本最终用户订阅协议中的任何内容均不转让任何知识产权的所有权。在您与神州云计算之间，您保留客户内容的所有权，神州云计算保留产品/服务及神州云计算所提供内容的所有权。
- 8.2 神州云计算可以自由使用您就使用产品/服务提供的任何反馈。任何此类反馈均不视为您的保密信息。

9. 知识产权赔偿

- 9.1 **索赔。**对于针对您提起的指控您对产品/服务的合法使用侵犯第三方专利、版权或注册商标的任何第三方索赔（“**知识产权索赔**”），神州云计算或其相关许可方将进行抗辩。如果您符合以下条件，神州云计算将就有管辖权的法院作出的关于知识产权索赔的最终判决或因知识产权索赔而达成的任何和解对您进行赔偿：

- (a) 及时以书面形式向神州云计算通知知识产权索赔（但如果未能及时通知神州云计算，仅在神州云计算因延迟而受到损害的范围内限制神州云计算的义务）；
- (b) 在抗辩知识产权索赔方面与神州云计算或其相关许可方充分配合；及
- (c) 授予神州云计算或其相关许可方独家控制知识产权索赔的抗辩和和解以及任何上诉的权利。

神州云计算无需向您偿付在神州云计算收到知识产权索赔通知之前产生的律师费和费用。您可以自费聘请法律代理人。

- 9.2 **其他救济。**如果知识产权索赔导致或可能导致您无法访问或使用产品/服务，神州云计算将为您获取继续使用此类产品/服务的权利，或者使用至少等效但不侵权的功能替换或修改相关产品/服务。如果神州云计算确定上述可选方案不可行，神州云计算将按比例退还受影响的产品/服务支付的费用。

- 9.3 **除外责任。**对于因以下原因导致的任何知识产权索赔，神州云计算概不负责：

- (a) 您、您的代表或第三方提供的任何设计、规范或要求；
- (b) 您或您的代表对产品/服务进行的修改；
- (c) 使用产品/服务的数量或持续时间、您获得的收入或您提供的服务；
- (d) 将产品/服务与未经神州云计算批准的产品、软件、内容或业务流程（包括其他神州云计算产品或服务）组合、操作或使用；
- (e) 您使用的产品/服务版本并非神州云计算提供的最新版本；或
- (f) 您未能按照神州云计算的要求更改或更换产品/服务。

- 9.4 在法律允许的范围内，本第 9 条规定了您就针对您提出的知识产权索赔可获得的唯一救济。

10. 性能标准

10.1 保证。神州云计算保证，产品/服务自提供给您之日起，在服务期间 (a) 实质上符合文档规定，并且 (b) 神州云计算保证其将尽商业上合理的努力和方法来交付不含恶意代码的产品/服务。要提出违反这些保证的索赔，请在保证期内及时通知神州云计算和您的合作伙伴（如果他们是您的授权经销商）。

10.2 资格

- (a) 在您所在的国家/地区，您可能享有禁止或限制本第 10 条所述之限制的合法权利。本第 10 条只有在适用法律允许的情况下才适用。
- (b) 如果由于您违反最终用户订阅协议而导致违反保证，或者如果产品/服务出现以下情况，则本第 10.1 条不适用：
 - (1) 未按照文档使用产品/服务；
 - (2) 产品/服务已被更改，但此类更改不是由神州云计算或其授权代表进行的；
 - (3) 产品/服务是作为免费试用版提供的；或
 - (4) 产品/服务不是由授权经销商提供的。
- (c) 对于违反第 10.1 条所述保证的行为，您的唯一救济是（由神州云计算选择）：
 - (1) 修复产品/服务；或
 - (2) 退还为产品/服务不合格期间支付的费用。您有责任确保您的授权经销商将此类退款转交给您。
- (d) **除上文第 10.1 条规定的情况之外，在法律允许的范围内，神州云计算不对产品/服务作出任何形式的明示或默示保证。此免责声明包括有关适销性、适销质量、特定用途或使用的适用性、交易过程、贸易惯例或不侵权的任何保证、条件或其他条款。神州云计算不保证产品/服务是安全、不间断或无错误的。**

11. 责任

11.1 除外责任。双方均不对以下各项负责：

- (a) 间接、附带、依赖性、后果性、特殊性或惩罚性损害；或
- (b) （无论直接或间接的）实际或预期收入、利润、业务、成本节省、数据、商誉或使用价值的损失、业务中断、数据损坏、支出浪费或交付延迟。

11.2 责任上限。每一方对与本协议相关的所有索赔的全部责任不超过在导致此类责任的第一次事件发生前 12 个月内支付给神州云计算的产品/服务费用。本责任上限对所有索赔累计计算（并非针对每一事件），且对各方及其关联方合计适用（并非针对每个关联方）。

11.3 不受限制的责任。本第 11 条中的任何内容均不限制或排除，在适用法律下不能排除或限制的责任，或以下各项责任：

- (a) 因另一方的过失而直接导致的人身伤害或死亡；
- (b) 欺诈性虚假陈述或故意不当行为；
- (c) 违反保密义务，除非此类违约行为与第 7 条（隐私和安全）相关；
- (d) 未支付与产品/服务相关的费用；
- (e) 一方滥用或盗用另一方的知识产权；或
- (f) 未遵守出口管制义务。

12. 终止

- 12.1 **重大违约。**如果任何一方严重违反本协议或在受影响的订单项下另行约定的任何书面条款，则另一方可向该方发出书面通知。如果此类违约行为在此类通知发出之日后 30 天之后仍未得到纠正，则守约方可立即全部或部分终止受影响的订单。
- 12.2 **因遵守法律而终止。**如果继续提供产品/服务将导致违反第 13.7 条（遵守法律），则神州云计算可在发出书面通知后立即终止本协议和受影响的订单。
- 12.3 **因情况改变和法律变更而终止。**在以下情况下，神州云计算可以终止本协议：(a) 神州云计算不再在中国运营产品/服务；(b) 神州云计算无法在不修改的情况下继续提供产品/服务；(c) 适用法律法规或其解释的变更导致神州云计算有理由相信产品/服务可能与任何此类法律法规相冲突；或 (d) 神州云计算根据第 4 条（产品/服务生命周期终止）终止产品/服务的提供。
- 12.4 **终止或到期的影响。**
- (a) 您应在使用期限结束或订单终止时返还产品/服务。
 - (b) 如果神州云计算根据第 12.2 条和第 12.3 条终止本协议，或者如果您根据第 12.1 条在您当时有效的使用期限结束前终止本协议，并且如果您的授权经销商已预先支付了您使用该产品/服务的费用，则作为您就此终止获得的唯一救济，神州云计算将在您返还产品/服务后，将就该产品/服务实际支付给神州云计算的费用的未使用余额退还给您的授权经销商或您（如果神州云计算是授权经销商）。退款金额将根据终止生效日期至您使用期限结束之日计算。

13. 一般规定

- 13.1 **存续条款。**第 5 条（向您的授权经销商付款）、第 6 条（保密）、第 7 条（隐私和安全）、第 8 条（知识产权所有权）、第 9 条（性能标准）、第 10 条（责任）、第 11 条（终止）、第 12 条（一般规定）和第 13.7 条（遵守法律）在本协议终止后继续有效。
- 13.2 **无代理关系。**本协议未建立任何代理、合伙、合资经营或特许经营关系。
- 13.3 **转让和分包。**
- (a) 除下文规定的情况外，任何一方均不得在未经另一方书面同意（不得无故拒绝同意）的情况下全部或部分转让或更替本协议。
 - (b) 如果分包符合本协议且不免除神州云计算在本协议项下的任何义务，神州云计算可以将与产品/服务相关的任何履行分包给第三方。
- 13.4 **第三方受益人。**本协议不向任何第三方授予任何权利或诉因。
- 13.5 **使用记录。**您应保存您使用产品/服务的合理记录。在神州云计算发出通知之后的 30 天内，您应允许神州云计算或其负有书面保密义务的指定代表和审计员查阅您使用产品/服务的记录（包括账簿、系统和账户）。神州云计算在任何 12 个月期限内只能发出一次此类通知，并应在您的正常工作时间内进行任何审计。如果审计核实的过程中发现有少付的费用，您应在 30 天内支付此类费用。
- 13.6 **协议变更。**适用于您的订单的最终用户订阅协议版本为您下订单时在 <https://www.ciscosecureaccess.cn> 网页上发布的版本。如果神州云计算变更本协议或其任何部分，这些变更将在以下网址发布：<https://www.ciscosecureaccess.cn>。此类变更仅适用于在变更日期之后订购或续订的产品/服务。
- 13.7 **遵守法律**
- (a) **总则。**神州云计算应遵守与根据本协议提供产品/服务相关的所有适用法律、法规和条例。您亦应遵守与您接收和使用产品/服务相关的所有适用法律、法规和条例，包括行业特定的要求以及获得所需的许可或批准（如有）。

- (b) **贸易合规。**产品/服务的提供受美国和其他适用的出口管制和制裁法律的约束。这些法律管辖产品/服务的使用、转让、出口和再出口。您不得为非本协议一方的任何组织使用、转让、出口或再出口产品/服务。各方均应遵守上述法律并获得所有必要的许可或授权。
- 13.8 **适用法律和管辖。**本协议及因本协议引起的任何争议均受中华人民共和国法律管辖。各方同意并接受根据下列您的主要营业地点所对应仲裁机构的专属管辖权。即使存在法律冲突规则或《联合国国际货物销售合同公约》，中华人民共和国法律仍然适用。尽管有上述规定，任何一方均可在任何具有适当管辖权的法院寻求临时禁令救济，以处理任何涉嫌违反保密义务或知识产权或专有权利的行为。

主要营业地点	仲裁机构
中国大陆	中国国际经济贸易仲裁委员会
中国大陆以外地区	香港国际仲裁中心

- 13.9 **通知。**发送给神州云计算的通知 (a) 应发送至中华人民共和国北京市海淀区上地九街 9 号数码科技广场，或通过电子邮件发送至 ciscohosting@dcclouds.com，并且 (b) 在以下情况下视为生效：(i) 专人送达时，送达之时；(ii) 通过隔夜邮件发送时，次日；(iii) 邮寄后 3 个工作日（邮资已付）；或 (iv) 通过电子邮件发送时，收到确认的当天。神州云计算可以通过电子邮件或普通邮件根据本协议向您发送通知，但可以在 <https://www.ciscosecureaccess.cn> 上发布适用于多个客户的一般性质的通知。
- 13.10 **不可抗力。**如果任何一方因超出该方合理控制范围的事件而延迟或未能履行其义务，则该方不应对此类延迟或未能履行负责，所述事件包括：恶劣天气事件、天灾、供应短缺、罢工、流行病、大流行病、政府行为、战争、恐怖主义行为或者公用设施（包括电力和电信设施）的稳定性或可用性。受影响的一方必须尽商业上合理的努力减轻不可抗力事件的影响。
- 13.11 **不放弃。**任何一方不行使本协议项下的任何权利不意味着放弃该权利。
- 13.12 **可分割性。**如果本协议中的任何条款无效或不可执行，则本协议的其余条款应在可能的范围内继续保持完全效力。
- 13.13 **完整协议。**本协议构成双方就本协议的标的达成的完整协议，并取代所有之前的通信、谅解或协议（无论是书面还是口头的）。
- 13.14 **禁止宣传。**未经另一方事先书面许可，任何一方均不得发布与您对产品/服务的使用相关的任何新闻稿或其他出版物。
- 13.15 **优先次序。**
- (a) 如果本最终用户订阅协议与产品/服务说明之间存在任何冲突，则优先顺序（从最高到最低）为：
- (1) 产品/服务说明；
- (2) 本一般条款。
- (b) 在您与神州云计算之间，如果本协议与您与任何神州云计算合作伙伴订立的合同之间有任何不一致之处，则应以本协议为准。

14. 定义

术语	含义
关联方	任何直接或间接控制相关方，或受相关方控制，或与相关方受共同控制的企业或公司，其中“控制”是指：(a) 拥有相关方 50% 以上的股份；或 (b) 能够通过投票权或其他合法方式（例如，允许控制的合同）指导相关方的事务。
授权经销商	神州云计算不时指定的合作伙伴。
授权用户	您的用户，包括关联方、您的第三方服务提供商以及他们各自的用户。

术语	含义
保密信息	接收方因本协议获得的披露方的非公开专有信息，此类信息： (a) 如果以书面方式披露，则明显标记为保密信息；或者在口头披露时（或口头披露之后及时）明确声明是保密信息；或 (b) 据其性质应被合理视为保密信息，无论是以书面还是口头方式披露。
客户内容	您提供给我们的与您使用产品/服务相关的数据，例如文本、音频、视频或图像文件。
数据	个人数据、客户内容和系统信息。
神州云计算、我们或我们的	北京神州数码云计算有限公司。
神州云计算内容	神州云计算在您访问产品/服务时直接向您提供或通过您的授权经销商向您提供的系统信息和数据、材料或其他内容。
神州云计算合作伙伴	神州云计算授权的经销商、分销商或其他获得神州云计算授权销售产品/服务的第三方。
文档	神州云计算正式发布的、载明相关产品/服务的功能和性能的技术规范和使用材料，可能会不时更新。
授权信息	软件许可证、保证、云和服务订阅信息。
免费试用版	定义见第 3.1 条（访问免费试用版）。
免费试用期	定义见第 3.1 条（访问免费试用版）。
恶意代码	设计或旨在禁用或阻碍网络、系统或产品/服务的正常运行或提供对网络、系统或产品/服务的未经授权的访问的代码，但产品/服务预期的用途除外。
产品/服务	由神州云计算运营的 Cisco Secure Access China 订阅服务以及神州云计算提供给您与由神州云计算运营的 Cisco Secure Access China 服务一起使用的任何软件或 API。
产品/服务说明	附录 1 - “产品/服务说明” 规定了特定于产品/服务的附加条款。
订单	您从授权经销商获取产品/服务的交易，包括通过购买和订购文件、签订协议或通过在线订购工具进行交易。
个人数据	与可识别身份的个人相关或与之关联的任何信息。包括可指向某一个人或可用于直接或间接识别某一个人的身份的任何信息。
退还	按照神州云计算或您的授权经销商的指示停止所有使用或删除产品/服务。
安全威胁数据	威胁情报数据、URL、元数据、网络流量数据、恶意软件的来源和性质以及启用产品/服务安全功能所需的其他信息。
支持数据	在您提交支持服务请求或其他故障排除请求时，我们收集的数据，包括有关硬件、软件的信息以及与支持事项件相关的其他详细信息。
系统信息	与您使用和操作产品/服务相关联而生成或收集的数据，以及您提供的与我们向您交付产品/服务以及其他服务相关联的数据。系统信息包括遥测数据、支持数据、授权信息、客户反馈和安全威胁数据。
遥测数据	由仪器和日志系统生成的通过产品或服务的使用和操作创建的数据。示例包括网络策略和配置数据、与跨网络或云服务使用情况、使用来源、流量密度和模式、工作负载行为以及应用程序相关的数据。
使用期限	您可对您订单项下的产品/服务行使使用权的期限。
使用权	定义见第 2.1 条。
您、您的	购买产品/服务的访问权限的个人或法人

附录 1

产品/服务说明

由北京神州数码云计算有限公司运营的 Cisco Secure Access China

本产品/服务说明构成最终用户订阅协议的一部分。除本文件定义的之外，术语应具有最终用户订阅协议中规定的含义。

1. 概要

由神州云计算运营的 Cisco Secure Access China 是一款云安全服务边缘解决方案，旨在允许用户安全地连接到互联网和私有应用程序。该产品/服务采用通用的管理控件、数据结构和策略管理而设计，旨在简化与其他协同组件的互操作性。

此外，Cisco Secure Access China 订阅还包括访问和使用 Cisco Security Provisioning and Administration 以及 Cisco Security Cloud Sign-On 的权利。Security Provisioning and Administration 可为您提供一致的订阅部署和管理体验。Security Cloud Sign-on 用作跨产品的单点登录 (SSO)，并作为原生身份提供商 (IdP) 或委托 IdP 运行。

如需了解更多有关 Cisco Secure Access China 的信息，请参阅由神州云计算运营的 Cisco Secure Access China [网页](#)。

2. 支持和其他服务

神州云计算将向您提供如下支持：

严重性级别	神州云计算运营时间*	初始响应时间**	支持方式
级别 1	神州云计算当地工作时间	30 分钟以内	神州云计算工单门户、电话
	非神州云计算当地工作时间	30 分钟以内	神州云计算工单门户、电话（待命）
级别 2	神州云计算当地工作时间	30 分钟 以内	神州云计算工单门户、电话
	非神州云计算当地工作时间	30 分钟 以内	神州云计算工单门户、电话（待命）
级别 3	神州云计算当地工作时间	1 小时以内	神州云计算工单门户、电话
	非神州云计算当地工作时间	神州云计算当地工作时间内 的下一个工作日	神州云计算工单门户
级别 4	神州云计算当地工作时间	1 小时以内	神州云计算工单门户、电话
	非神州云计算当地工作时间	神州云计算当地工作时间内 的下一个工作日	神州云计算工单门户

* “神州云计算当地工作时间” 指中国时间周一至周五上午 9 点至下午 6 点。

“非神州云计算当地工作时间” 指神州云计算本地工作时间以外的任何时间以及中国的公共假日。

** “初始响应时间” 指神州云计算确认客户问题并给出响应的的时间，不包括初步调查或提供解决方案的时间。

3. 特别条款

3.1 中国特定产品/服务。由神州云计算运营的 Cisco Secure Access China 是专门用于保护中国大陆用户的云服务。

Cisco Secure Access China 独立于 Cisco Systems, Inc. 的全球 Cisco Secure Access 服务，且与其不关联，也不提供所有相同的功能。受保用户必须实际位于中国大陆才能使用 Cisco Secure Access China 服务。使用 Cisco Systems, Inc. 的全球 Cisco Secure Access 服务（包括其位于中国大陆境外的数据中心）需要直接从 Cisco Systems, Inc. 或其任一授权渠道合作伙伴购买单独的订阅。

3.2 受保用户。您必须为受您购买的适用 Cisco Secure Access China 套餐保护的每个人购买一个受保用户许可证。您为 Secure Internet Access (“SIA”) 套餐购买的受保用户数量可能与您为 Secure Private Access (“SPA”) 套餐购买的数量不同。

3.3 订阅开始日期；兑换码。神州云计算收到并接受您对由神州云计算运营的 Cisco Secure Access China 的订单后，您会通过电子邮件收到订阅兑换码。该兑换码允许您 (i) 在 Security Provisioning and Administration 中设置您的订阅，以及 (ii) 从订单中的请求开始日期 (“RSD”) 开始配置和访问产品/服务。无论您选择在 RSD 配置产品/服务还是延迟配置产品/服务，您的订阅都从 RSD 开始。

3.4 使用和范围限制。

(A) Cisco Secure Access China 订阅的每月总数据传输限制（涵盖为此产品/服务购买的所有套餐）等于购买的受保用户数量乘以 20 GB。数据传输限制适用于通过产品/服务（入站和出站）的数据量，无论是由受保用户还是受产品/服务保护的非用户设备产生的。如果您购买的 SIA 和 SPA 套餐数量不同，则用于计算总数据传输限制的受保用户数量是购买的两个受保用户数量中较高的一个。

例如：

- 如果您购买了 1,000 个受保用户的 SIA 订阅，并且未购买 SPA 套餐，则您的订阅的每月数据传输限制为 20,000 GB。
- 如果您购买了 5,000 个受保用户的 SIA 和 3,000 个受保用户的 SPA，则您的 SPA 和 SIA 的每月数据传输限制为 $5,000 \times 20\text{GB} = 100,000\text{ GB}$ 。

神州云计算将与您真诚合作，努力解决任何超额使用问题。如果您无法充分减少超额使用，您可能需要购买额外的受保用户以获得所需的额外数据传输容量。

(B) 该产品/服务受 Secure Access China [网页](#)上提供的文档中规定的其他技术使用和范围限制的约束。如果出现数据使用量突然激增或严重超额使用可能导致服务降级的情况，您同意按照神州云计算的指示立即采取行动以减少您的使用量。

3.5 可接受的使用。您不得（也得不允许任何第三方）：(i) 对外部站点建立定期和频繁的自动查询，例如对您无法控制的第三方实体进行端口扫描，或通过使用产品/服务对第三方使用攻击性安全技术（因为这些行为可能会被外部站点合理地视为拒绝服务攻击或违反第三方的条款，并可能导致神州云计算被列入黑名单）；(ii) 使用产品/服务访问违反适用法律和/或法规的网站或被阻止的服务；或 (iii) 出于故意掩盖您的身份以进行非法活动或以其他方式逃避法律程序的目的而使用产品/服务。如果神州云计算收到第三方因您使用产品/服务期间在您网络上涉嫌从事违法活动而提出的信息请求、催告函或类似查询要求，神州云计算可在下列必要情形下向该第三方披露您的姓名：为遵守法律程序或满足国家安全要求；为保护神州云计算、其商业伙伴和授权方、您或他人的权利、财产或安全；或基于其他适用法律要求。

- 3.6 非许可功能使用。您可能有权访问某些未包含在您购买的 Cisco Secure Access China 订阅套餐中的功能。如果您使用了未包含在您的订阅中的功能，您需要在下一个订阅周年日之前升级您的订阅。在升级之前，您可以将此类未经许可的功能用于评估目的，最多可用于 100 个受保用户。神州云计算的支持和服务级别协议（如有）义务不适用于未经许可的功能。神州云计算保留随时终止对未经许可的功能的访问和/或使用权的权利，无论是否事先发出通知。
- 3.7 功能预览。神州云计算可能会允许您参与新 Cisco Secure Access China 功能的预览，然后再正式发布（“预览”）。您在预览期间对此类功能的使用受最终用户订阅协议中专门针对测试版和评估软件使用的条款的约束，但以下情况除外：(a) 您可以在预览期间在生产环境中使用 Cisco Secure Access China 功能；以及 (b) 参与预览不会改变您在使用期限内向您的授权经销商支付任何应付费用的义务。
- 3.8 Cisco Secure 客户端。您对 Cisco Secure Access China 的订阅包括使用 Cisco Secure 客户端的权利。如果您希望将 Cisco Secure 客户端与其他产品一起使用，则必须单独购买 Cisco Secure 客户端许可证。
- 3.9 竞争性测试。您不得向任何第三方发布或披露任何产品/服务性能信息或分析（包括但不限于基准测试或竞争测试的结果）。
- 3.10 免责声明。

尽管神州云计算已尽商业上合理的努力来创建有效的安全技术，但由于入侵和攻击文件、网络和终端的新技术的不断发展，神州云计算不陈述或保证产品/服务能够确保绝对安全，也不保证它能够保护您的所有文件、网络或终端免受所有恶意软件、病毒或第三方恶意攻击。

3.11 定义

“受保用户”指受您部署的产品/服务覆盖（即保护）的每个联网员工、分包商和其他授权个人。