

中国移动通信集团浙江有限公司业务协议

业务受理单[业务新装]

客户：XXXXXXXXXX 有限公司

移集团浙江杭州政企合同[2022]0506XXXXXXXXXX

公司：中国移动通信集团浙江有限公司 杭州 分公司

日期：2022-XX-XX

集团客户资料信息

客户基本信息

客户单位名称：XXXXXXXXXX 有限公司

集团编号：5717158XXXX

客户单位地址：浙江省@杭州市@西湖区@XX 镇@XXX 路 XXX 号

互联网专线受理信息

申请业务信息

专线数量 1 条。其中：100M 带宽单价 4500.00(元/条)*1 条=4500.0 元。

协议有效期自客户签署日至 202X 年 XX 月 XX 日。在有效期满前 30 天，如任何一方未向对方提出终止或变更协议的要求，本协议自动展期一年。上述展期不受次数限制。

互联网专线 1

IPv6 地址段规格及数量：/64@1

资费：

已选产品：

【2015 互联网专线 100M 套餐-4500】2015 互联网专线 100M，月费 4500 元

已选促销：

互联网专线套餐月费优惠 优惠方式：打折； 开始日期：2022-XX-XX 截止日期：202X-XX-XX

应收（月）：4500.00 元

其中：

2015 互联网专线 100M 套餐:4500.00 元

人员信息

客户经理：XXX

联系电话：139XXXXXXXX

客户已确认以上受理单打印内容，并已阅知并同意遵守以下（包括背面）的《协议条款》。

客户（盖章）：

公司（盖章）：

法定代表人（或授权代表）签名：

日期：

日期：

互联网专线接入服务协议条款

一、定义

1、“互联网专线接入业务”：是指我公司为客户提供的专用链路，直接连接 CMNET，以实现方便快捷的高速互联网上网服务。

二、客户的权利和义务

1、客户有权根据本协议约定使用我公司提供的互联网专线接入业务。客户承诺在本协议有效期内连续使用我公司互联网专线接入业务，并按本协

议约定向我公司支付各项费用。

2、客户应派专人负责做好本方入网的各项准备工作，包括：入网前期的组织、协调工作；接入设备及免费提供机房内安装场地、配套设施（如机架、电源、空调、照明等）的准备；保证入网各机构配合我公司的进网调测工作；调配和预留所在大楼内配线室至机房的通信线路及其它我公司要求的准备工作；如因客户未做好上述入网前的准备工作，导致我公司被要求支付额外费用的，该等费用应由客户承担。对于因客户原因造成的接入或维护延迟，我公司不承担责任。

3、客户应以《业务受理单》的形式向我公司书面提供互联网专线接入业务开通的准确的起止接入地点、接入方式、线路带宽、数量、工期、联系人、联系电话等信息。若客户自带 IP 地址入网，须同步提供所使用的 IP 地址。如客户提供以上信息有误，相应的责任和后果由客户承担。如因客户提供的接入接入地点错误导致工期延误的，开通时间应相应地顺延；因此造成我公司损失的，客户应予以赔偿。

4、客户不得利用互联网专线接入业务从事违反国家法律、法规和政策规定的活动，否则我公司有权提前解除本协议，且不承担违约责任，因此造成的相应责任和后果由客户承担。

5、客户应合理使用互联网专线接入业务，承诺不参与虚拟货币“挖矿”活动，不得擅自以任何形式向第三方提供会议专线的使用权、转租转售 IP 地址或改变专线租用性质，不得通过带宽汇聚等手段用于 CDN 分发等，否则我公司有权提前解除本协议，且不承担违约责任，因此造成的相应责任和后果由客户承担。

6、客户应严格遵守我公司针对互联网专线接入业务的管理规定，具备互联网专线接入的合法资质，其使用的互联网专线接入业务所接入的网站必须具备相关许可或备案手续，并确保连接到互联网专线接入业务上的有关通信设备符合国家主管部门规定的且具备适合于本协议的质量标准和技术要求。客户基于专线提供互联网域名解析服务等电信业务经营的，承诺已取得相关政策法规要求的电信业务经营许可。

7、客户应保证业务申请登记资料均真实、准确和持续有效，并有义务配合我公司核实登记资料。如客户登记资料（包括但不限于公司名称、账户、通讯地址、联系人等相关信息）发生变更，应在变更前 10 日内将相关信息以书面形式通知我公司并提供相关资料。如我公司发现客户登记资料不真实、不正确，导致我公司无法与客户取得联系或客户未及时配合更正上述信息的，我公司有权暂停向客户提供本协议项下的业务，相应的责任和后果由客户承担。

三、 我公司的权利和义务

1、我公司有权依照本协议约定向客户收取各项费用。

2、本协议生效后，我公司应负责业务开通工作。实际开通日期以双方确认的完工确认单记载的完工日期为准。因下列情况产生的延误，我公司不承担责任：

- （1）客户（客户端）不具备网络接入所要求的线路条件，需要进行特殊线路施工或客户所在地理位置超出提供接入的有效距离；
- （2）客户（客户端）不具备网络接入所要求的终端接入设备，需要进行设备的更换；
- （3）因无法预见的市政施工、市政审批等原因导致的线路开通受阻；
- （4）由于法定节假日或遇重大活动时，我公司按照政府规定进行的封网；
- （5）在客户选择自带 IP 地址入网方式时，因客户（客户侧）网络调整而需要重新向我公司提交互联网专线接入业务开通申请的；
- （6）本协议约定的其他情况以及其他因客户原因导致我公司未能按时开通的情况。

3、我公司提供的服务应满足工信部颁布的《电信服务规范》及《互联网专线接入服务规范》，保障客户使用通信业务安全畅通，但因客户自身原因造成的网络安全事故，我公司不承担责任。

4、我公司对提供服务的互联网专线接入业务依据相关标准、规程和规范进行维护，客户应给予必要的协助和配合。因我公司进行定期设备维护、系统升级改造、必要的接入施工、割接等可能影响业务的正常使用时，我公司应提前通知客户，说明必要情况，并尽可能减少对业务使用的影响，但我公司不就此承担任何责任。

5、如我公司需要配合国家有关部门处理互联网专线网络与信息安全工作，包括但不限于提供客户基础资料、采取技术处理措施等，客户应当予以配合，并对由此造成的影响予以谅解。我公司在接到投诉或发现客户有危害网络安全的行为时，有权或按照有关部门的要求立即针对不同情况予以处理，包括但不限于暂停本协议项下的业务等，直到确认客户已完成有效整改后，客户可恢复本协议的履行，由此产生的法律责任由客户承担，我公司不承担任何责任。

6、在客户以后的网络扩容及网络升级中，我公司以优惠的条件为客户提供业务和技术支持。因扩容涉及新增接入线路等事宜，由双方另行协商议定。

7、我公司为客户提供重要客户保障机制，支持 7×24 小时故障申告，并在承诺时限内进行修复，客户应积极予以协助配合。客户可通过客户经理进行故障申报，也可以通过我公司服务热线【100868】进行业务故障申报。

8、客户有下列情形之一的，我公司有权暂停提供本协议项下的全部业务及服务：

- （1）客户提供的资料不完整的；
- （2）未经我公司授权，客户擅自转让本协议业务，或擅自改变本协议业务使用性质的；
- （3）有确切证据证明客户经营情况严重恶化，转移财产、逃避债务、丧失商业信誉或可能丧失付费能力和其他问题；
- （4）逾期未交纳通信业务服务费用；
- （5）客户有违反本协议任何条款行为的。

9、客户有下列情形之一的，我公司有权终止提供本协议项下的全部业务及服务，并有权解除本协议：

- （1）客户提供的资料、有效证件虚假不实；
- （2）本协议业务被用于违法犯罪活动或不当用途（有损我公司或相关第三方利益）；
- （3）我公司收到国家有关部门发文要求停止为客户提供通信服务；
- （4）逾期 90 日未支付通信费用；
- （5）客户有违反本协议任何条款的行为并且在我公司限定的期限内未完成整改或其整改未能达到我公司要求时；
- （6）法律法规规定或双方约定的其他情形。

四、 开通验收

1、在我公司施工完毕后，双方按照我公司标准规程进行验收。

2、业务验收应在我公司施工完毕后 3 个工作日内，由双方相关人员共同书面确认，签署《开工确认单》。如客户对工程验收有异议，则应在上述期

限内提出书面意见；如客户在上述期限内对验收未提出书面意见也未确认开通的，则视为验收已通过且客户已同意开通业务。

五、 计费和结算

- 1、我公司按照业务受理单中的约定（包括收费项目、资费标准、计费周期等）向客户收取本协议项下电信服务相关费用。
- 2、互联网专线接入业务的一次性费用（如有）在协议签署之日起【10】日内支付。
- 3、除本协议另有约定外，我公司以业务实际开通的日期作为计费起始日，开始收取费用。变更和提前终止业务经我公司同意后，次日1日生效。
- 4、计费账期为每月1日至月末日（即一个自然月）。客户须在每月10日前支付上月费用。
- 5、双方进行的对账不影响资金结算的正常进行。资金结算仍按照我公司出具的账单中所列金额进行结算，对账差异的调整在下一个结算周期内进行。对于最后一个结算周期出现的对账差异，双方多退少补。
- 6、若客户为增值税一般纳税人，且需开具增值税专用发票，在通过我公司的税务资质审核并付清费用后，我公司将为客户按月开具增值税专用发票。

六、 违约责任

- 1、如客户为首次开通本业务，则客户在第一年内不得提前终止本业务。自第二年起，客户提前终止业务的，需按合同未履行期限所对应电信服务费用的20%支付违约金。如我公司为本协议实施所进行的相关投资、线路建设支出等成本高于违约金的，除违约金外，我公司还有权追索不超过实际成本范围内的相关损失。
- 2、若客户未按时支付本协议约定的费用，我公司有权暂停为客户提供互联网专线接入业务，《中华人民共和国电信条例》第三十四条规定，自客户欠费之日起至客户付清欠费之日止每日按全部欠费金额的3%向客户加收违约金，客户任何一个月的互联网专线接入业务费用在该月结束后三个月尚未结清的，我公司有权单方解除本协议，取消为客户开通的互联网专线接入业务，并有权继续追索客户所欠的全部费用及其违约金，由此导致的责任和后果由客户承担。
- 3、客户在使用时如发现故障（非客户终端设备故障）可向我公司申告。如互联网专线接入业务出现月累计24小时以上的中断（计划中断除外），经我公司检查故障点确属我公司网络范围内，我公司对客户费用金额进行相应的核减。核减方法为每天的减免额为互联网专线接入业务月费 $\times 12$ 个月 $\div 365$ 天（费用精确到小数点后面第2位，小数点后面第三位按四舍五入方法操作），经我公司核实后在下月租费中减免。
- 4、除法律另有规定或本协议另有约定外，任何一方不履行本协议项下的义务或者履行义务不符合本协议约定的，非违约方有权要求违约方承担继续履行、及时采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。但无论何种情况，我公司承担的赔偿责任最高不超过客户当年度向我公司实际支付费用的总和。

七、 责任限制

- 1、在任何情况下，我公司仅对因其过错给客户造成的直接损害结果承担赔偿责任，同时，我公司对下述事项不承担责任：
 - （1）第三方对客户提出的索赔要求；
 - （2）客户的记录或数据的丢失或损坏；
 - （3）客户的利润损失、机会损失等一切间接损失。
- 2、如因我公司难以避免、难以排除的技术或网络故障或第三方原因造成客户无法使用本协议项下服务的，不视为我公司违约，但我公司应尽合理努力争取在最短的时间内解决，对此双方无异议。

八、 其它

- 1、与本协议有关的任何争议或权利要求，都应由协议双方通过友好协商解决。协商应在一方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。
- 2、如果协议双方通过协商不能解决争议，则各方同意按下列第【2】种方式解决：
 - （1）将该争议提交至【】仲裁委员会。依据该会现行有效的仲裁规则在【】进行仲裁。
 - （2）向我公司住所地的人民法院提起诉讼。
- 3、本协议自双方在《业务受理单》上加盖公章或合同专用章后立即生效。
- 4、双方协商变更业务，需另行签署《业务受理单》，除双方另有约定外，业务变更或延长有效期均不影响本《协议条款》的效力，本《协议条款》继续有效。
- 5、本协议未尽事宜，在《集团客户电信服务协议》中有约定的，按《集团客户电信服务协议》的约定处理。
- 6、其它：（无）
- 7、本协议附件为本协议的组成部分，与本协议正文具有同等法律效力。如协议附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。本协议附件：
附件一：信息安全责任承诺书

附件一、信息安全责任承诺书

我单位对于所申请的中国移动通信集团浙江有限公司及下属各分公司（以下简称“浙江移动”）的专线业务（包括但不限于国际专线 IPLC、国际以太网专线 IEPL、跨境虚拟专网 MPLS-VPN IP VPN 等），为确保向客户提供健康的信息服务，明确企业主体责任和法律责任，向浙江移动郑重承诺如下：

- 一、遵守国家有关法律、行政法规、行政规章和浙江移动的有关规定，严格执行信息安全管理规定。有责任和义务积极配合浙江移动查找、清除非法网络行为，直至处理完毕。
- 二、本单位承诺规范使用浙江移动提供的专线业务，使用用途为 _____，专线最终接入设备（设备厂家、型号等） _____，设备归属于 _____。该专线仅限于客户内部办公使用，不得用于连接境内外数据中心或业务平台开展电信业务经营活动，不违规经营，不转租转售。如有转租转售等违规行为，浙江移动有权单方终止与本单位的专线租用合同，而不必承担责任，由此给浙江移动造成任何损失的，本单位承担赔偿责任。
- 三、不利用在浙江移动接入专线业务，违规制作、发布、传播任何含有下列内容之一的信息：
 - 1、危害国家统一、主权和领土完整的；
 - 2、泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；
 - 3、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；
 - 4、宣扬邪教、迷信、宗教极端思想的；
 - 5、散布谣言、涉暴恐音视频，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
 - 6、宣扬淫秽、赌博、暴力或者传授暴恐犯罪技能等教唆犯罪的；
 - 7、攻击党和政府，侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
 - 8、危害社会公德或者民族优秀文化传统的；
 - 9、传播虚假信息、诈骗信息的；
 - 10、有法律、行政法规和国家规定禁止的其他内容的。

三、相关服务对应具体承诺内容

服务	承诺内容
专线接入服务	1、承诺对在浙江移动接入的业务网站、即时通信工具、网盘、视频等进行全面检查、逐一过滤，彻底清理涉暴恐音视频等存量有害信息，关闭传播恐怖宣传视频的注册账户，并建立清理暴恐音视频工作台账。 2、采取必要手段加强网站/平台内容监测、审核、拦截，一经发现涉暴恐音视频等有害信息，立即清理，并及时上报国家相关部门。 3、在联网测试、试运行期间、业务正式开通以及合作业务推广过程中，遵守浙江移动相关管理规定，保证所提供业务内容的安全性与稳定性，不对浙江移动通信网络、相关业务平台造成危害。 4、保证建立有效的信息安全管理和技术保障措施，并接受相关主管部门的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。 5、承诺不从事互联网金融服务，接入运营商网站不出现互联网金融服务的相关内容。 6、用户不利用电信网络开展任何形式的非法 VOIP 和国际来、去话或转话等业务；不得用于互联网流量传送业务；不得使用互联网网络接入作非法经营。 7、用户不利用电信网络非法截获、篡改、删除他人电子邮件或者其他用户数据资料，不得侵犯公民通信自由和通信秘密。 8、用户不利用电信网络进行盗窃、诈骗、敲诈勒索。 9、未经有关部门批准，用户不开设各类服务站点（包括 BBS、WWW、FTP 等）。 10、用户有义务对电信网的运行安全和信息安全进行宣传教育，依法实施有效的监督管理，防范和制止利用电信网进行的各种违法活动。 11、用户发现接入的电信网有违法犯罪行为和有害信息时，要及时采取措施，停止传输有害信息，并及时向有关机关报告。 12、承诺对在浙江移动接入的专线业务进行全面检查、逐一过滤，彻底清理诈骗、涉黄、涉暴恐音视频等存量有害信息。 13、我单位严格执行电信业务实名登记制度，准确提供并定期更新登记信息。如登记信息发生改变，主动告知浙江移动。 14、我单位保证建立有效的信息安全管理和技术保障措施，并接受相关主管部门的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。 15、如基于互联网专线提供互联网域名解析服务等电信业务经营的，承诺已取得相关政策法规要求的电信业务经营许可； 16、承诺不转租转售 IP 地址； 17、承诺不通过 P2P 技术聚合带宽，开展内容分发等业务； 18、承诺不参与虚拟货币“挖矿”活动。

语音专线
服务
(400业务、呼叫中心服务等)。

我单位使用语音专线业务严格遵守受理单中明确的用途(如:办公电话、客户服务、市场营销等,如是呼叫中心业务,需详细登记使用用途)、接入号码、批准使用位长、号码期限、呼叫中心时段和频次,开通呼入/呼出功能,如果改变语音专线业务的用途,将提前通知浙江移动并重新签署业务合作协议。

- 1、承诺对在浙江移动接入的语音专线、呼叫中心平台等业务进行全面检查、逐一过滤,彻底清理诈骗、涉黄、涉暴音视频等存量有害信息。
- 2、在使用呼叫中心语音接入业务的情况下,承诺建立有效的信息安全管理和技术保障措施,确保备份呼叫内容录音文件,外呼记录留存(不少于30天的外呼录音、主被叫号码、拨打时间、用户同意的相关凭证等信息),并接受相关主管部门的管理、监督和检查,为相关主管部门提供技术支持。
- 3、承诺所使用的浙江移动语音专线业务不开展诈骗、骚扰、涉黄、涉恐、危害国家和社会稳定的违法活动。如因此引发的社会群众投诉和法律责任将由我单位全部承担,当群众投诉达到或超过5宗/月,同意浙江移动关停涉事语音专线业务(包括但不限于在不通知我单位的情况下关停业务)。
- 4、我单位严格执行电信业务实名登记制度,准确提供并定期更新登记信息。如登记信息发生改变,主动告知浙江移动。
- 5、不利用语音专线违法违规或在无资质情况下经营呼叫中心业务,按照所申请的呼叫中心业务经营许可资质合法经营。
- 6、不违法违规经营语音业务,例如违规经营IP电话或为非法IP电话提供落地等服务,不得违法违规经营国际电信业务,不传播九不准等违法违规信息,不进行虚假改号呼叫。
- 7、我单位严格遵守业务范围,我单位承诺不违规经营、不变更合同约定用途。
- 8、我单位接入使用本业务的主叫号码只能使用浙江移动或工信部分配的号码,不得隐藏、变更或转租、转售号码及语音专线。经营性呼叫中心不使用户号码作为业务号码,不为改号软件提供呼叫接续服务。
- 9、我单位承诺不开展无特定主被叫的话务批发业务,不通过技术手段实现网络电话(PC软件/APP等)的语音落地。不采取自动语音群呼方式进行外呼,不按号段盲呼。对于呼叫频次,主叫外呼:单一号码呼出频次每天原则上不超过500次;被叫接听:同一企业所有号码对同一被叫号码呼叫频次每天原则上不超过10次,按照合同要求进行外呼。除即时回访类业务外,主动外呼行为须避开用户的日常休息时段。
- 10、我单位在联网测试、试运行期间、业务正式开通以及合作业务推广过程中,遵守浙江移动相关管理规定,不对浙江移动通信网络、相关业务平台造成危害。
- 11、我单位保证建立有效的信息安全管理和技术保障措施,并接受相关主管部门的管理、监督和检查,为相关主管部门提供技术支持。
- 12、我单位承诺不向个人转租转售语音专线业务,不将办公自用电信资源用于经营电信业务。未经浙江移动许可,不对组网架构进行调整,不加装VOIP设备,不开放公网注册。对于以上行为,我单位已知晓可能出现的安全风险,并愿意承担由其引发的一切后果。
- 13、我单位承诺提供的落地号码所有权证明(入网协议和近三个月内的缴费发票)和落地号码机主身份信息真实有效。如我单位更改落地号码,将主动通知浙江移动并提交新号码的落地号码所有权证明(入网协议和近三个月内的缴费发票)和落地号码机主身份信息。
- 14、针对“语音专线”、“呼叫中心直连”业务,我单位承诺对自身对外呼叫话务及其内容承担一切法律责任。若发现且核实冒用或伪造资料,违法使用,违规外呼,超约定用途使用、转租转售、被公安机关通报及被客户投诉骚扰等情况的,浙江移动有权追究我单位责任并使用包括但不限于关停、销户等手段的处理措施。
- 15、对于业务开发和运行过程中我单位提供的所有资料(包括技术、用户信息等),双方均有保密义务,且仅限我单位在浙江移动办理开通本协议规定的业务时作为证明材料使用。
- 16、我单位如果变更名称、账户、通讯地址、联系人等相关信息,应在变更前将变更后的相关信息及时以书面形式通知浙江移动,否则,我单位自行承担由此造成的一切后果。
- 17、针对“呼叫中心直连”,我单位开展商业营销外呼的,承诺需征得用户同意,建立用户白名单并留存相关依据资料,规范外呼时段、行为等,不得对用户正常生活造成影响。用户明确表示拒绝后,不得继续向其发起呼叫。
- 18、我单位已经知晓并同意浙江移动对港澳台和国际长途业务的流量进行监测,如果发现异常话务(超长、超频),同意贵公司进行技术处理,包括但不限于:限制并发话路、特定国家方向关闭、关闭所有国家方向等。

四、我单位如出现任何违反上述承诺的情况,将依据与浙江移动的合同承担违约责任,包括但不限于在不通知我单位的情况下关停业务,直至单方面终止业务合作协议,并接受有关部门的严肃处理,包括但不限于限期整改、公开曝光,追究我单位负责人法律责任和其他依据法律的规定和合同约定应承担的法律责任等。

五、此承诺书经我单位签署盖章后生效,并由浙江移动负责保管。

特此承诺。