

客户合同服务级别条款摘录（三家）

整理：商务部合同管理岗 整理日期：2026-08-12 用途：内部参考，不得直接发送客户

一、辰曜医疗（合同编号 XZ-2025-0417）

第 3.1 条 核心服务可用性：乙方保证核心服务月度可用率不低于 99.5%。单次核心服务不可用连续超过 4 小时的，甲方有权要求减免当月服务费的 5%。

第 3.2 条 重要功能可用性：单次重要功能不可用连续超过 8 小时的，甲方有权要求减免当月服务费的 2%。

第 3.3 条：可用率与不可用时长的计算以乙方监控系统记录为准。服务级别条款的适用与否，由双方依据本合同附件三的功能分级确定，任何一方的口头意见不构成认定。

二、和熙人力（合同编号 XZ-2025-0663）

第 3.4 条：乙方保证核心服务月度可用率不低于 99.0%。本合同未约定单次故障的费用减免条款。

三、青梧教育（合同编号 XZ-2026-0129）

标准版服务协议，不含服务级别承诺条款，不适用故障减免。

四、附件三 功能分级表（三份合同通用）

分级	包含功能
核心服务	登录与身份认证、客户档案读写、工单流转、计费出账
重要功能	批量数据导出、报表定时推送、开放 API 批量接口
一般功能	主题皮肤、消息模板编辑、操作日志检索

五、使用说明

本摘录仅供内部判断参考。是否触发服务级别条款，须由商务部与法务部会签后书面出具，业务与技术岗位不得据本摘录对外表态。