

DataFlux Pro 服务等级协议

生效时间:2020 年 10 月 7 号

本服务等级协议（Service Level Agreement，以下简称“SLA”）规定了驻云向客户提供的 DataFlux Pro 产品的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1. 定义

1.1 服务周期：一个服务周期为一个自然月。

1.2 服务周期总分钟数：服务周期内的总天数 \times 24（小时） \times 60（分钟）计算。

1.3 服务不可用分钟数：在连续 3 分钟（或者更长的时间内），客户所有试图与指定的 DataFlux Pro 部署版本实例建立连接的尝试均失败，则视为这段时间内该 DataFlux Pro 服务实例不可用。在一个服务周期内单个 DataFlux Pro 部署实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.4 月度服务费用：客户在一个自然月中就单个 DataFlux Pro 部署实例所支付的服务费用总额，如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性以单个服务实例为维度，按照如下方式计算：

服务可用性=（服务周期总分钟数-服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 \times 100%

2.2 服务可用性承诺

DataFlux Pro 服务可用性不低于 99.00%，如 DataFlux Pro 服务实例未达到前述可用性承诺，客户可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

2.3 除外情形

因下述原因导致的服务不可用的时长不计入服务不可用时间：

- (1) 驻云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
- (2) 任何驻云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
- (3) 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；
- (4) 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
- (5) 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；
- (6) 客户未遵循驻云产品使用文档或使用建议引起的；
- (7) 不可抗力引起的；

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

每个 DataFlux Pro 服务实例按单实例月度服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿服务时长，且赔偿服务时长不超过未达到服务可用性承诺当月购买的服务时长的 30% （不包含赠送的服务时长）。

服务可用性	赔偿服务时间
95% ≤ 服务可用性 < 99.0%	月度服务时长的 15%
服务可用性 < 95%	月度服务时长的 30%

3.2 赔偿申请时限

客户可在每个自然月第五（5）个工作日后对上个月没有达到服务可用性承诺的实例提出赔偿申请。赔偿申请最迟不应晚于 DataFlux Pro 服务未达到服务可用性承诺的相关月份结束后两（2）个月内提出。

4. 其他

驻云有权对本 SLA 条款作出修改。如本 SLA 条款有任何修改，驻云将提前 30 天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意驻云对 SLA 所做的修改，您有权停止使用 DataFlux Pro 产品和服务，如您继续使用 DataFlux Pro 产品和服务，则视为您接受修改后的 SLA。