

观测云 SaaS 服务等级协议

生效时间:2021 年 12 月 1 号

本服务等级协议(Service Level Agreement, 以下简称“SLA”)规定了驻云 向客户提供的观测云 SaaS 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, 不满一个月按月计。

1.2 服务周期总分钟数: 以分钟为单位, 服务周期内的总天数 * 24(小时) * 60(分钟)计算。

1.3 服务不可用: 在连续 3 分钟或者更长的时间 (低于连续 3 分钟, 不计入服务不可用时间), 客户所有试图与指定的观测云 SaaS 服务实例建立连接的尝试均失败 (包括数据无法上报、数据无法查询、相应功能页面无法打开), 则视为这段时间内该观测云 SaaS 服务实例不可用。

1.3 服务不可用分钟数: 在一个服务周期内单个观测云 SaaS 服务实例不可用分钟数之和即为服务不可用分钟数。

1.4 月度服务费: 客户在一个自然月中就单个观测云 SaaS 服务实例所实际支付的服务费用总额, 如客户购买的是套餐包, 则将按套餐包所购买的月数分摊计算月度服务费。

1.6 观测云 SaaS 服务实例: 用户服务实例为用户在观测云 SaaS 平台开通了“商业版”的工作空间。

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=(1 - 服务不可用分钟数 / 服务周期总分钟数) * 100%

2.2 服务可用性承诺

观测云 SaaS 服务可用性不低于 99.95%，如观测云 SaaS 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；

(8)因客户欠费造成的账号被锁定的；

3.赔偿方案

3.1 赔偿标准

每个观测云 SaaS 服务实例按单实例月度服务可用性，按照下表中的标准获得赔偿，赔偿方式仅限于用于购买观测云 SaaS 相关服务的代金券，且赔偿金额不超过未达到服务可用性承诺当月服务费总额的 50% (不包含赠送的代金券抵扣的费用)。

服务可用性	赔偿代金券金额
99% ≤ 服务可用性 < 99.95%	月度服务费的 10%
95% ≤ 服务可用性 < 99%	月度服务费的 30%
服务可用性 < 95%	月度服务费的 50%

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观测云 SaaS 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，您有权停止使用观测云 SaaS 产品和服务和相关服务，如您继续使用观测云 SaaS 产品和服务和相关服务，则视为您接受修改后的 SLA。