

服务等级协议(SLA)

产品文档

目录

目录	2
概览	9
云主机 UHost 服务等级协议 (SLA)	10
1、数据存储的持久性	10
2、数据可销毁性	10
3、数据可迁移性	11
4、数据保密性	11
5、数据知情权	11
6、业务可审查性	12
7、业务功能	12
8、业务可用性	12
9、业务资源调配能力	12
10、故障恢复能力	13
11、网络接入性能	13
12、服务计量准确性	13
13、UCloud 免责条款	14
外网弹性IP (EIP) 服务等级协议 (SLA)	15
1、数据可销毁性	15
2、数据私密性	15
3、数据知情权	16
4、业务可审查性	16

5、业务功能	16
6、业务可用性	16
7、故障恢复能力	17
8、UCloud免责条款	17
云分发 UCDN 服务等级协议 (SLA)	18
1、数据知情权	18
2、服务可审查性	18
3、服务功能	19
4、服务可用性	19
5、业务资源调配能力	19
6、故障恢复能力	19
7、云分发服务能力	20
8、服务计量准确性	20
9、权益保障类	20
云数据库 UDB 服务等级协议 (SLA)	23
1、数据存储的持久性	23
2、数据可销毁性	23
3、数据可迁移性	24
4、数据私密性	24
5、数据知情权	24
6、业务可审查性	25
7、业务功能	25
8、业务可用性	25
9、业务资源调配能力	25

10、故障恢复能力	26
11、服务计量准确性	26
12、UCloud 免责条款	26
运维审计系统等级保护协议（SLA）	28
云内存存储 UMem 服务等级协议（SLA）	31
1、数据存储的持久性	31
2、数据可销毁性	31
3、数据可迁移性	32
4、数据私密性	32
5、数据知情权	32
6、业务可审查性	33
7、业务功能	33
8、业务可用性	33
9、业务资源调配能力	33
10、故障恢复能力	34
11、云内存存储性能指标	34
12、服务计量准确性	34
13、UCloud 免责条款	34
云硬盘 UDisk 服务等级协议（SLA）	36
1、数据存储的持久性	36
2、数据可销毁性	36
3、数据可迁移性	36

4、数据私密性	37
5、数据知情权	37
6、业务可审查性	38
7、业务功能	38
8、业务可用性	38
9、业务资源调配能力	38
10、故障恢复能力	39
11、云硬盘性能指标	39
12、服务计量准确性	39
13、服务变更、终止条款	39
14、服务赔偿条款	40
15、用户约束条款	40
16、UCloud 免责条款	41
对象存储 US3 服务等级协议 (SLA)	42
1、术语和定义	42
2、服务可用性	43
3、服务赔偿标准	43
4、数据存储的持久性	44
5、数据可销毁性	45
6、数据可迁移性	45
7、数据私密性	45
8、数据知情权	45
9、业务可审查性	46
10、业务功能	46
11、使用限制	46

12、服务计量准确性	47
13、服务变更、终止条款	47
14、服务赔偿条款	47
15、用户约束条款	48
16、UCloud免责条款	48
17、其他	49

DDoS攻击防护-清洗服务等级协议（SLA）

1、数据可销毁性	50
2、数据私密性	50
3、数据知情权	51
4、业务可审查性	51
5、业务功能	51
6、业务可用性	51
7、故障恢复能力	52
8、UCloud免责条款	52

数据库审计系统-服务等级协议（SLA）

云直播 ULive 服务等级协议（SLA）

1、数据知情权	57
2、服务可审查性	57
3、服务可用性	58
4、业务资源调配能力	58
5、故障恢复能力	58

6、云直播服务能力	58
7、权益保障类	59

分布式NewSQL数据库 TiDB 服务等级协议（SLA）	62
--------------------------------------	-----------

1、数据存储的持久性	62
2、数据私密性	62
3、数据知情权	63
4、业务可审查性	63
5、服务可用性	63
6、UCloud免责条款	64

托管Hadoop集群UHadoop服务等级协议	65
--------------------------------	-----------

1、数据存储的持久性	65
2、数据销毁性	65
3、数据隐私性	66
4、数据知情权	66
5、业务可审查性	66
6、业务功能	66
7、业务可用性	67
8、故障恢复能力	67
9、UCloud免责条款	67

智能大数据平台USDP服务等级协议	69
--------------------------	-----------

1、数据存储的持久性	69
2、数据销毁性	69

3、数据隐私性	69
4、数据知情权	70
5、业务可审查性	70
6、业务功能	70
7、业务可用性	71
8、故障恢复能力	71
9、UCloud免责条款	71
边缘计算 UEC 服务等级协议 (SLA)	73
1.定义	73
2.服务可用性	74
3.赔偿方案	74
4.其他说明	75

概览

- 云主机UHost服务等级协议(SLA)
- 外网弹性IP(EIP)服务等级协议(SLA)
- 云分发UCDN服务等级协议(SLA)
- 云数据库UDB服务等级协议(SLA)
- 运维审计系统等级保护协议(SLA)
- 云内存存储UMem服务等级协议(SLA)
- 云硬盘UDisk服务等级协议(SLA)
- 对象存储US3服务等级协议(SLA)
- DDoS攻击防护-清洗服务等级协议(SLA)
- 数据库审计系统-服务等级协议(SLA)
- 云直播ULive服务等级协议(SLA)
- 分布式NewSQL数据库TiDB服务等级协议(SLA)
- 托管Hadoop集群UHadoop服务等级协议(SLA)
- 智能大数据平台USDP服务等级协议(SLA)
- 边缘计算UEC服务等级协议(SLA)

云主机 UHost 服务等级协议 (SLA)

UCloud UHost服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud UHost云主机服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UHost服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UHost服务。

1、数据存储的持久性

1.1 Uhost云主机数据存储的持久性:普通云硬盘数据持久性为99.99999%,SSD云硬盘和RSSD云硬盘数据持久性为99.999999%。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.999999%意指合同期内用户每月100000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.999999%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。

1.3 此类数据主要是指用户存储在其使用的硬盘介质内的数据,不包括内存中的数据。

2、数据可销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天的情形,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据可迁移性

3.1 本公司承诺用户能够控制数据的迁移, 保证启用或弃用该云服务时, 数据能迁入和迁出。

3.2 本公司在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段, 与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。具体导入导出操作步骤请参见帮助说明。

3.3 虚拟机支持的镜像格式包括标准格式raw, qcow2。

4、数据保密性

4.1 UCloud采用了有效的隔离方法, 保证同一资源池用户数据互不可见。

4.2 云主机根据帐号进行隔离, 通过网络隔离的技术保证不同用户间的主机和数据互不可见, 无法通过内网访问。

5、数据知情权

5.1 您可在产品控制台看到云主机所在的可用区名称, 您可选择您所需要的可用区。例如, 华北一可用区B位于北京市。

5.2 云主机的数据会在云主机所在的数据中心有两份拷贝, 无冷备份, 在其他数据中心无备份。

5.3 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

5.4 除政府监管部门监管审计需要外或配合安全取证调查, 未经客户同意, 不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要, 本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志, 不会对外呈现用户个人信息数据。

6、业务可审查性

6.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运行维护人员的操作记录。

7、业务功能

7.1 UCloud UHost提供给用户的服务功能为 www.ucloud.cn 网站所展示的云主机服务,完整的功能介绍和操作说明见产品使用手册和帮助说明。

7.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

8、业务可用性

8.1 本公司向您承诺UHost云主机的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

8.2 服务可用性定义:服务可用性为合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务算起,至云服务恢复正常水平结束。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云主机实例,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

9、业务资源调配能力

9.1 单台主机的CPU、内存、磁盘、带宽资源均可升级扩展,单位为核数、GB、GB、Mbps,具体资源范围和资费详见订单页面展示;

9.2 主机实例数量可扩展和缩减, 单位为台数, 可在24小时内完成总资源20%的扩展, 2天内完成总资源100%的扩展; 每次最大可扩展100%容量, 最小无限制。

10、故障恢复能力

10.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系, 保证云服务的故障恢复能力。故障恢复的手段包括: 在线迁移、停机迁移以及降级恢复。

10.2 当云主机所在运行环境出现部分故障或资源预警时, 应告知用户进行在线迁移工作, 避免影响用户云主机运行。

10.3 当云主机所在运行环境出现故障, 导致云主机无法使用时, 通过数据备份进行迁移, 解决问题, 恢复用户业务。

10.4 当由于统计或计费逻辑造成云服务不可用, 可临时将统计计费下线优先保障客户的业务, 系统架构设计上可以支持降级, 保证业务运行。

11、网络接入性能

11.1 您可购买的单台主机的带宽为IDC出口带宽。

11.2 用户可购买的单台主机带宽范围从0Mbps到800Mbps。

12、服务计量准确性

12.1 UCloud有准确的计量计费系统, 计费方式可以根据约定按年、按月、按时计费。云主机按照机型类型计费。以计费页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。

13、UCloud 免责条款

因以下原因导致的服务不可用, UCloud不承担任何责任:

13.1 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;

13.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的;

13.3 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;

13.4 客户未遵循产品使用文档或使用建议引起的, 如客户在控制台、API或者CLI等控制方式对云主机进行停机、重启、卸载云盘等操作引起的不可用;

13.5 由于客户所安装软件或者其他非UCloud直接运营的第三方软件或者配置引起的云主机实例出现错误;

13.6 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止, 包括由于欠费导致云主机被暂停服务或被释放等;

13.7 UCloud对云主机正常维护、升级所引起的短时服务中断;

13.8 不可抗力引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护, 信息网络连接故障, 电脑、通讯或其他系统的故障, 电力故障, 战争, 天灾, 政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

外网弹性IP（EIP）服务等级协议（SLA）

外网弹性IP服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud EIP弹性IP服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与UCloud已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用EIP服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用EIP服务。

1、数据可销毁性

1.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对相关历史数据做销毁处理。

1.2 用户数据彻底删除的场景不包括UCloud为未及时续费用户的数据保留7天,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要信息被删除。

2、数据私密性

2.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。

2.2 EIP根据帐号进行隔离,通过网络隔离的技术保证不同用户间的数据互不可见,无法通过绕过外网进行访问。

2.3 在未经用户授权的情况下,UCloud承诺不会查看用户EIP的通信数据等。但是UCloud有权从外部监控用户的EIP的运行数据,包括吞吐量、连接数等。为了便于运维和问题排查,UCloud保留查看EIP用户操作记录的权利。

2.4 在未经用户授权或非政府机构要求下,UCloud不会查看用户数据。运维人员相关操作会进行详细的记录,并留存日志以备查询。

3、数据知情权

3.1 您可在产品管理中心看到EIP所在的数据中心名称, 您可选择您所需要的数据中心。

3.2 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

3.3 除政府监管部门监管审计需要外或配合安全取证调查, 未经客户同意, 不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及UCloud不断改进服务质量的需要, UCloud将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志, 不会对外呈现用户个人信息数据。

4、业务可审查性

4.1 根据国家的法律法规要求, 为配合政府监管部门的监管审查, 合规或取证调查等, UCloud可提供您运行在云服务上业务的相关信息, 如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

5、业务功能

5.1 UCloud EIP提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的EIP服务, 完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。

5.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您, 以便您能及时做出相应的调整。

6、业务可用性

6.1 UCloud向您承诺EIP的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺, 将按照服务赔偿条款进行赔付。

6.2 服务可用性定义: 合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率, 即每月实际可用时间 / 每月 (实际可用时间 + 不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服

务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单个EIP,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

7、故障恢复能力

7.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。

8、UCloud免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

8.1 UCloud在进行服务升级、维护时,需要短时间中断服务;

8.2 由于Internet上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

8.3 如因UCloud原因,造成您连续72小时不能正常使用服务的,您可以终止服务,但非UCloud控制之内的原因引起的除外。

8.4 在任何情况下,UCloud均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害,包括您使用UCloud服务而遭受的利润损失承担责任(即使您已被告知该等损失的可能性)。

8.5 不论在何种情况下,UCloud 均不对不可抗力以及意外事件造成的不能提供服务或延迟提供服务承担任何形式的责任。为本条款之目的,不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护,信息网络连接故障,电脑、通讯或其他系统的故障,电信部门技术调整,电力故障,战争,天灾,政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

云分发 UCDN 服务等级协议 (SLA)

UCloud UCDN服务协议(以下简称“本协议”)是优刻得科技股份有限公司(以下简称“本公司”)和用户(以下简称“您”)之间就UCloud UCDN云分发服务等相关事项所订立的合约。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UCDN服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UCDN服务。

1、数据知情权

1.1 您可在产品管理中心看到云分发使用流量、剩余流量信息,UCDN提供上限可达1Tb的物理带宽。

1.2 UCDN云分发加速网络在国内外均有数据中心,加速内容会缓存在这些数据中心上,覆盖国内各省的电信、联通、教育网、移动、铁通、长宽,国外主要覆盖北美(含东西岸)、欧洲及东南亚各国。

1.3 所有数据中心应遵守中华人民共和国法律。

1.4 除政府监管部门监管审计需要外,未经客户同意,不能将用户数据提供给任何第三方。不能将用户数据存储在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要,本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,仅用于销售和奖励的需要使用,不会对外呈现用户个人信息数据。

2、服务可审查性

2.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,UCloud可提供您使用UCDN时产生的访问日志、运行维护人员操作记录等给对方。

3、服务功能

3.1 UCloud UCDN提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的云分发服务,完整的功能介绍和操作说明见产品使用手册和帮助说明。

3.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

4、服务可用性

4.1 本公司向您承诺UCDN云分发的服务可用性为99.9%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

4.2 服务可用性定义:服务可用性为合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务算起,至云服务恢复正常水平结束。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.9%指单个用户每月业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.9\% = 43156.8\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43156.8 = 43\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云内存存储实例,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

5、业务资源调配能力

5.1 UCDN当客户剩余流量不足时服务不中断,会有技术支持邮件提醒,您可在产品中心查看超额使用的流量,并通过后续购买填补。

5.2 UCDN对于单客户100Gb以内的带宽资源扩容,5分钟内可完成;超过100Gb的带宽扩容需7个工作日协调,需要提前和客户经理知会以保证CDN服务不受到影响。

6、故障恢复能力

6.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告警等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。

7、云分发服务能力

7.1 使用UCDN加速服务的域名须遵守中华人民共和国法律,在中华人民共和国工业和信息化部完成相关备案。

7.2 域名合法性检查:UCDN会定期检查加速域名的备案信息,并进行邮件知会。

7.3 加速能力:UCDN将您的内容缓存到加速网络上,并调度用户访问最近的数据中心,加速用户的内容下载过程,且缓存的内容和您提供内容保持一致。

7.4 新增加速域名:您可随时在产品控制台上新增需要加速的域名。

7.5 内容刷新:UCDN会根据提供的URL将文件及路径下所有文件在加速网络中的缓存删除。

7.6 缓存一致性:加速网络内所有节点的缓存内容保持一致,数据会按访问热度淘汰,不会永久存储。

7.7 域名解析:您需要将准备加速的域名配置别名到UCDN提供的域名上,UCDN可通过域名解析配置修改达到加速、调优、容错和扩容的目的,每次域名解析变更会在10分钟内生效。

8、服务计量准确性

8.1 UCloud有准确的计量计费系统,计费方式按预付费流量包、月流量、日带宽峰值、月带宽计费以及请求数进行计费,流量/带宽根据下行业务流量/带宽进行计费,具体计费方式以计费页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。

9、权益保障类

9.1 变更、终止条款

1. 如需停止使用云服务,您须至少提前30天告知本公司,本公司会将您已支付但未消耗的款项尽数返还。对于未提前告知停止使用云服务且未及时续费的用户,本公司将保留其数据7天。
2. 本公司承诺,若不再提供某种服务时,提前30天在www.ucloud.cn 上通告或以发网站内通知或书面通知的方式通知您转移业务。届时本公司将退还您已支付但未消耗的款项。

9.2 服务赔偿条款

1. 本公司承诺,如果可用性没有达到服务等级承诺,则会赔付等同于损失时间的相同时长。对于您自身操作不当导致的可用性不达标,本公司不承担赔偿责任。
2. 系统因下列状况无法正常运作,使您无法使用各项服务时,本公司不承担损害赔偿,该状况包括但不限于:

- (1) 本公司在本网站公告的系统停机维护期间;
- (2) 电信设备出现故障不能进行数据传输的;
- (3) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素,造成本公司系统障碍不能执行业务的;
- (4) 黑客攻击、电信部门技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的服务中断或者延迟。

9.3 用户约束条款

1. 您有权享受 UCloud 提供的互联网技术和信息服务,并有权在接受 UCloud 提供服务的期间获得 UCloud 的技术支持、咨询等服务,服务内容详见 UCloud 相关产品介绍。
2. 您保证不会利用技术或其他手段破坏及扰乱 UCloud 网站以及 UCloud 其他客户的网站。
3. 您保证尊重 UCloud 及其他第三方的知识产权和其他合法权利,并保证在发生侵犯该等权益的违法事件时尽力保护 UCloud 及其雇员、合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失;侵权行为一旦发生,UCloud 保留终止向您提供服务并不退还任何款项的权利。
4. 对由于您向 UCloud 提供的联络方式有误而导致的一切损失,由您自行承担,该损失包括但不限于因您未能及时收到 UCloud 的相关通知而导致的后果和损失。
5. 您保证在使用 UCloud 服务时将遵守国家、地方法律法规、行业惯例和社会公德,不会利用 UCloud 提供的服务进行存储、发布、传播如下信息和内容:违反国家法律法规政策的任何内容(信息);违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息;涉及国家秘密和/或安全的信息;封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息;博彩有奖、赌博游戏;违反国家民族和宗教政策的信息;妨碍互联网运行安全的信息;侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定和/或本服务条款约定的信息内容提供任何便利,包括但不限于设置URL、BANNER链接等。您同意 UCloud 有权在您违反上述约定时有权终止向您提供服务并不予退还任何款项,因您上述行为给 UCloud 造成损失的,您应予以赔偿。

9.4 UCloud 免责条款

1. 若您由于操作不当造成的意外损失, UCloud 不承担任何责任。
2. 不论在何种情况下, UCloud 均不对不可抗力以及意外事件造成的不能提供服务或延迟提供服务承担任何形式的责任。为本条款之目的, 不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护, 信息网络连接故障, 电脑、通讯或其他系统的故障, 电力故障, 战争, 天灾, 政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。
3. 若您提交加速的域名因没进行自主备案或备案失效造成的意外损失, UCloud 不承担任何责任。

云数据库 UDB 服务等级协议 (SLA)

特别提示,本服务等级协议仅适用于云数据库的高可用版,云数据库普通版不适用本服务等级协议。

UCloud UDB服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud UDB云数据库服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UDB服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UDB服务。

1、数据存储的持久性

1.1 UDB云数据库数据存储的持久性:SSD云硬盘和RSSD云硬盘数据持久性为99.999999%。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.999999%意指合同期内用户每月100000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.999999%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。

1.3 此类数据主要是指用户存储在数据库中的数据,不包括缓存和临时存储。

2、数据可销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天的情形,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据可迁移性

3.1 本公司承诺用户能够控制云数据库中数据的迁移, 保证启用或弃用该云服务时, 数据能迁入和迁出。3.2 本公司在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段, 与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。具体导入导出操作步骤请参见帮助说明。3.3 支持的格式: 使用MySQL备份工具mysqldump导出的标准sql文件。

4、数据私密性

4.1 UCloud采用了有效的隔离方法, 保证同一资源池用户数据互不可见。

4.2 每个UDB实例都是使用独立的数据库实例, 对应的存储资源按照相应的实例进行隔离, 其他的实例不可访问。同时为更好的确保安全性, UDB实例仅能通过内网访问, 且网络访问按账户进行隔离。

5、数据知情权

5.1 您可在产品控制台看到云数据库所在的地域可用区名称, 您可选择您所需要的地域可用区。例如: 华北一可用区B位于北京市。

5.2 云数据库的数据会在云数据库实例所在的数据中心有两份拷贝, 无冷备份, 在其他数据中心无备份。

5.3 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

5.4 除政府监管部门监管审计需要或配合安全取证调查外, 未经客户同意, 不能非法将用户数据提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要, 本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志, 不会对外呈现用户个人信息数据。

6、业务可审查性

6.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

7、业务功能

7.1 UCloud UDB提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的云数据库服务,完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。

7.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

8、业务可用性

8.1 本公司向您承诺UDB云数据库的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

8.2 服务可用性定义:合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云数据库实例,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

9、业务资源调配能力

9.1 单台数据库的内存、磁盘可升级扩展,内存单位为GB、磁盘单位为GB,具体资源范围和资费详见订单页面展示;

9.2 数据库实例数量可扩展和缩减, 单位为实例个数, 可在24小时内完成总资源20%的扩展, 2天内完成总资源100%的扩展; 每次最大可扩展100%容量, 最小无限制。

10、故障恢复能力

10.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系, 保证云服务的故障恢复能力。故障恢复的手段包括: 主从实例、实例自动恢复、在线迁移、停机迁移以及降级恢复。

10.2 数据库支持主从实例功能, 用户通过申请从库, 可实现单台实例故障时的快速恢复。

10.3 数据库支持自动备份机制, 每天完成一个全备份, 不可抗力及意外情况发生后, 可进行备份点的数据恢复。

10.4 当数据库实例所在运行环境出现部分故障或资源预警时, 应告知用户进行在线迁移, 避免影响用户业务。

10.5 当数据库实例所在运行环境出现故障, 导致云主机无法使用时, 通过数据备份进行迁移, 恢复用户业务。

10.6 服务商承诺由于统计或计费逻辑造成云服务不可用时, 可临时将统计计费下线, 优先保障客户的业务, 系统架构设计上可以支持降级, 保证业务运行。

11、服务计量准确性

11.1 UCloud有准确的计量计费系统, UDB具体计费标准以UCloud官网公布的有效计费模式与价格为准。

12、UCloud 免责条款

因以下原因导致的服务不可用, UCloud不承担任何责任:

12.1 UCloud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;

12.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

12.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；

12.4 UCloud UDB实例在进行日志重放 (即redo或recovery) 操作过程中所消耗的时间；

12.5 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；

12.6 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；

12.7 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的；

12.8 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止，包括由于欠费导致云数据库被暂停服务或被释放等；

12.9 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护，信息网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，战争，天灾，政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

运维审计系统等级保护协议（SLA）

UCloud UHAS服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud UHAS云堡垒机服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UCloud UHAS服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UCloud UHAS服务。

1、数据存储的持久性

- 1.1 UHAS云堡垒机数据存储的持久性为99.99%。如果服务持久性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。
- 1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.99%意指合同期内用户每月1000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.99%,即每月只有100字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。
- 1.3 此类数据主要是指云堡垒机存储在数据库中的数据,不包括缓存和临时存储。

2、数据可销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

3、数据私密性

- 3.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。
- 3.2 每个UHAS云堡垒机都是使用独立的MySQL数据库,其他的人员不可访问。同时为更好的确保安全性,UHAS云堡垒机仅能通过内网访问,且网络访问按账户进行隔离。

4、数据知情权

- 4.1 您可在产品控制台看到云堡垒机所在的可用区名称,您可选择您所需要的可用区。北京BGP可用区位于北京市。
- 4.2 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。
- 4.3 除政府监管部门监管审计需要或配合安全取证调查外,未经客户同意,不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要,本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,不会对外呈现用户个人信息数据。

5、业务可审查性

- 5.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

6、业务功能

- 6.1 UCloud UHAS提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的云堡垒机服务,完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。
- 6.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过站内信、短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

7、业务可用性

- 7.1 本公司向您承诺UHAS云堡垒机的服务可用性为99.0%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。预付费方式为计算使用量按月付费。云分发以流量和带宽计费。服务费以订购页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。
- 7.2 服务可用性定义:合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。

可用性为99.0%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为30天24小时60分钟 $99.0\% = 42768$ 分钟,即每月最多存在 $30\text{天}24\text{小时}60\text{分钟}100\% - 42768 = 432$ 分钟的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云堡垒机,云服务业务不可用时间达到30分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于30分钟则不计入不可用时间。

8、业务资源调配能力

- 8.1 单台云堡垒机的内存、磁盘可升级扩展,内存单位为MB,范围从4096MB至16384MB,磁盘单位为GB,范围从300GB至1000GB,操作方式请咨询客服

9、故障恢复能力

- 9.1 通过故障监控、快速定位、快速恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。
- 9.2 当云堡垒机所在运行环境出现部分故障或资源预警时,应告知用户并及时恢复,避免影响用户正常使用。
- 9.3 当云堡垒机所在运行环境出现故障,并不会影响被管理云主机的使用,客户可通过直连等其他方式进行访问,避免影响用户正常使用。
- 9.4 服务商承诺由于统计或计费逻辑造成云服务不可用时,可临时将统计计费下线,优先保障客户的业务,系统架构设计上可以支持降级,保证业务运行。

10、UCloud 免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

- 10.1 UCloud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;
- 10.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;
- 10.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的;
- 10.4 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;
- 10.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的;
- 10.6 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的;
- 10.7 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止, 包括由于欠费导致云硬盘被暂停服务或被释放等;
- 10.8 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护, 信息网络连接故障, 电脑、通讯或其他系统的故障, 电力故障, 战争, 天灾, 政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

云内存存储 UMem 服务等级协议 (SLA)

UCloud UMem服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud UMem云内存存储服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UMem服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UMem服务。

1、数据存储的持久性

1.1 UMem云内存存储数据存储的持久性:SSD云硬盘和RSSD云硬盘数据持久性为99.999999%。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.999999%意指合同期内用户每月100000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.999999%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。

1.3 此类数据主要是指用户存储在其使用的硬盘介质内的数据,不包括内存中的数据。

2、数据可销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天的情形,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据可迁移性

3.1 本公司承诺用户能够控制云内存存储中数据的迁移, 保证启用或弃用该云服务时, 数据能迁入和迁出。

3.2 本公司在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段, 与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。具体导入导出操作步骤请参见帮助说明。

4、数据私密性

4.1 UCloud采用了有效的隔离方法, 保证同一资源池用户数据互不可见。

4.2 云内存存储根据帐号进行隔离, 通过网络隔离的技术保证不同用户间的主机和数据互不可见, 无法通过内网访问。

4.3 在未经用户授权的情况下, UCloud承诺不会查看用户实例内的任何程序、配置、数据文件等。但是UCloud有权从云内存存储外部监控用户的实例的运行数据, 包括CPU使用、内存使用等。为了便于运维和问题排查, UCloud保留查看云内存存储用户操作记录的权利。

4.4 在未经用户授权或非政府机构要求下, UCloud不会查看用户数据。运维人员相关操作会进行详细的记录, 有日志进行查询。

5、数据知情权

5.1 您可在产品控制台看到云内存存储所在的地域及可用区名称, 您可选择您所需要的地域及可用区。例如: 华北一可用区B位于北京市。

5.2 热备类型(主备版、分布式版)的云内存存储的数据会在云内存存储所在的数据中心有两份拷贝, 无冷备份, 在其他数据中心无备份; 无热备类型(单机版)的云内存存储数据无拷贝, 无备份。

5.3 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

5.4 除政府监管部门监管审计需要或配合安全取证调查外, 未经客户同意, 不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要, 本公司

将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,不会对外呈现用户个人信息数据。

6、业务可审查性

6.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

7、业务功能

7.1 UCloud UMem提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的云内存存储服务,完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。

7.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

8、业务可用性

8.1 本公司向您承诺UMem云内存存储的服务可用性为99.99%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

8.2 服务可用性定义:合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.99%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.99\% = 43195.7\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43195.7 = 4.3\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云内存存储实例,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

9、业务资源调配能力

9.1 UMem实例支持在线升级扩展,单位为GB,具体资源范围和资费详见订单页面展示;

9.2 缓存实例数量可扩展和缩减,单位为台数,可在24小时内完成总资源20%的扩展,2天内完成总资源100%的扩展;每次最大可扩展100%容量,最小无限制。

10、故障恢复能力

10.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。

11、云内存存储性能指标

11.1 您可购买的单台UMem实例支持1GB~5000GB。

11.2 用户可以得到4000QPS/GB的查询能力。

12、服务计量准确性

12.1 UCloud有准确的计量计费系统,计费方式可以根据约定按年、按月、按时计费。UMEM具体计费标准以UCloud官网公布的有效的计费模式与价格为准。

13、UCloud 免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

13.1 UCloud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;

13.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

13.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；

13.4 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；

13.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；

13.6 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的；

13.7 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止，包括由于欠费导致云内存存储被暂停服务或被释放等；

13.8 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护，信息网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，战争，天灾，政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

云硬盘 UDisk 服务等级协议 (SLA)

UCloud UDisk服务等级协议(以下简称“本协议”)是规定了UCloud向客户提供UCloud UDisk云硬盘服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UDisk服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UDisk服务。

1、数据存储的持久性

1.1 UDisk云硬盘数据存储的持久性:普通云硬盘数据持久性为99.99999%,SSD云硬盘和RSSD云硬盘数据持久性为99.999999%。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.999999%意指合同期内用户每月100000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.999999%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。

2、数据可销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天的情形,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据可迁移性

3.1 本公司承诺用户能够控制云硬盘中数据的迁移, 保证启用或弃用该云服务时, 数据能迁入和迁出。

3.2 本公司在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段, 与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。具体导入导出操作步骤请参见帮助说明。

4、数据私密性

4.1 UCloud采用了有效的隔离方法, 保证同一资源池用户数据互不可见。

4.2 云硬盘根据帐号进行隔离, 通过网络隔离的技术保证不同用户间的硬盘和数据互不可见, 无法通过内网访问。

4.3 在未经用户授权的情况下, UCloud承诺不会查看用户云硬盘上的数据等。但是UCloud有权从外部监控用户的云硬盘的运行数据, 包括吞吐量、IOPS等。为了便于运维和问题排查, UCloud保留查看云硬盘用户操作记录的权利。

4.4 在未经用户授权或非政府机构要求下, UCloud不会查看用户数据。运维人员相关操作会进行详细的记录, 有日志进行查询。

5、数据知情权

5.1 您可在产品管理中心控制台到云硬盘所在的数据中心可用区名称, 您可选择您所需要的数据中心可用区。数据中心物理位置参照网站数据中心说明页面例如, 华北一可用区B位于北京市。

5.2 云硬盘的数据会在云硬盘所在的数据中心有三份拷贝, 为热备份。

5.3 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

5.4 除政府监管部门监管审计需要或配合安全取证调查外, 未经客户同意, 不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要, 本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志, 不会对外呈现用户个人信息数据。

6、业务可审查性

6.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

7、业务功能

7.1 UCloud UDisk提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的云硬盘服务,完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。

7.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

8、业务可用性

8.1 本公司向您承诺UDisk云硬盘的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

8.2 服务可用性定义:合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单个云硬盘实例,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

9、业务资源调配能力

9.1 UDisk实例支持在线升级扩展,单位为GB,具体资源范围和资费详见订单页面展示;

10、故障恢复能力

10.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。

11、云硬盘性能指标

11.1 您可购买的单台UDisk普通云硬盘支持10GB~8000GB,SSD云硬盘支持10GB~4000GB。

11.2 用户可以得到24000的IOPS (SSD云硬盘)或3000的IOPS (普通型云硬盘)。

12、服务计量准确性

12.1 UCloud有准确的计量计费系统,计费方式可以根据约定按年、按月、按时计费。块存储以存储量、硬盘类型计费。以计费页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。

13、服务变更、终止条款

13.1. 如需停止使用本服务,您须至少提前30天告知本公司,本公司会将您已支付但未消耗的款项尽数返还。对于未提前告知停止使用本服务且未及时续费的用户,如无特殊约定本公司将保留其数据7天。

13.2. 本公司承诺,若不再提供某种服务时,提前30天在www.ucloud.cn 上通告或以发网站内通知或书面通知的方式通知您转移业务。届时本公司将退还您已支付但未消耗的款项。

14、服务赔偿条款

14.1. 如无其他线下协议, 本公司承诺, 如可用性没有达到服务等级承诺, 则会赔付等同于损失时间的相同时长。对于您自身操作不当导致的可用性不达标, 本公司不承担赔偿责任。

14.2. 系统因下列状况无法正常运作, 使您无法使用各项服务时, 本公司不承担损害赔偿, 该状况包括但不限于:

(1) 本公司在本网站公告的系统停机维护期间;

(2) 电信设备出现故障不能进行数据传输的;

(3) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素, 造成本公司系统障碍不能执行业务的;

(4) 黑客攻击、电信部门技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的服务中断或者延迟。

15、用户约束条款

15.1. 您有权享受 UCloud 提供的互联网技术和信息服务, 并有权在接受 UCloud 提供服务的期间获得 UCloud 的技术支持、咨询等服务, 服务内容详见 UCloud 相关产品介绍。

15.2. 您保证不会利用技术或其他手段破坏及扰乱 UCloud 网站以及 UCloud 其他客户的网站。

15.3. 您保证尊重 UCloud 及其他第三方的知识产权和其他合法权利, 并保证在发生侵犯该等权益的违法事件时尽力保护 UCloud 及其雇员、合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失; 侵权行为一旦发生, UCloud 保留终止向您提供服务并不退还任何款项的权利。

15.4. 对由于您向 UCloud 提供的联络方式有误而导致的一切损失, 由您自行承担, 该损失包括但不限于因您未能及时收到 UCloud 的相关通知而导致的后果和损失。

15.5. 您保证在使用 UCloud 服务时将遵守国家、地方法律法规、行业惯例和社会公共道德, 不会利用 UCloud 提供的服务进行存储、发布、传播如下信息和内容: 违反国家法律法规政策的任何内容 (信息); 违反国家规定的政治宣传和/ 或新闻信息; 涉及国家秘密和/ 或安全的信息; 封建迷信和/ 或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息; 博彩有奖、赌博游戏; 违反国家民族和宗教政策的信息; 妨碍互联网运行安全的信息; 侵害他人合法权益的信息和/ 或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定和/ 或本服务条款约定的信息内容提供任何便利, 包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等。您同意 UCloud 有权在您违反上述约定时有权终止向您提供服务并不予退还任何款项, 因您上述行

为给 UCloud 造成损失的,您应予以赔偿。

16、UCloud 免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

16.1 UCloud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;

16.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;

16.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的;

16.4 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;

16.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的;

16.6 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的;

16.7 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止,包括由于欠费导致云硬盘被暂停服务或被释放等;

16.8 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护,信息网络连接故障,电脑、通讯或其他系统的故障,电力故障,战争,天灾,政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

对象存储 US3 服务等级协议 (SLA)

UCloud US3服务等级协议 (以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud US3对象存储服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用US3服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用US3服务。

1、术语和定义

- 1.1 服务周期:服务周期是指购买本服务的服务期限所包含的自然月(从自然月第一日的00:00至自然月最后一日的24:00)。用户首月的计费周期自开通日起至当月最后一日。
- 1.2 月度服务费用:指用户的某个项目在一个服务周期(即自然月)中使用的某地域US3对象存储某类存储类型服务所支付的服务费用总额。如客户一次性支付多个月份的服务费,则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费。
- 1.3 有效请求:参照:对象存储 API 简介,对象存储服务端收到的数据类API请求视为有效请求。
- 1.4 失败请求:HTTP状态码为5XX的请求和因为US3服务故障导致用户正常请求不能到达US3服务器的请求。
- 1.5 有效请求与失败请求的统计过程中,均不包括以下请求类型:
 - 1.5.1 获取Bucket列表、列表查询产生的失败请求;
 - 1.5.2 镜像回源超时的请求;
 - 1.5.3 Callback超时的请求;
 - 1.5.4 客户的对象存储域名受到恶意攻击发起的请求;

1.5.5 生命周期和跨区域复制后端异步处理的失败请求；

1.5.6 采用不适当的访问模式导致请求被US3限制的错误请求 (HTTP状态码503)；

1.5.7 因客户端网络问题或公网物理网络链路不稳定使请求不可达导致失败；

1.5.8 未通过身份验证和鉴权失败的请求或欠费停服状态下的请求；

1.5.9 由US3服务提前通知发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。

1.6 每5分钟错误率:每5分钟错误率是指由US3服务返回的失败请求数占这5分钟内用户请求数的比例。 $\text{每5分钟错误率} = (\text{每5分钟失败请求数} / \text{每5分钟有效请求数}) \times 100\%$

1.7 月度服务费用:按一个自然月中用户的某个项目下US3的地域及存储类型分别统计月度服务的实际支付费用,如果客户当月的费用账单存在资源包抵扣,则将按照所购买的资源包的单价和资源使用情况将抵扣部分费用补充计入月度服务费用。如某用户在账单中使用资源包抵扣了150GB的存储容量,则补充计入的月度服务费用 = $150\text{GB} \times \text{购买资源包时的每GB单价}$ 。

2、服务可用性

2.1 本公司向您承诺US3对象存储的标准存储类型服务可用性为99.95%,低频和归档存储类型服务可用性为99.9%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿标准进行赔付。

2.2 服务可用性计算: US3服务可用性按服务周期统计,根据客户某个项目下US3的地域及存储类型(标准存储、低频存储、归档存储)分别统计服务可用性。若客户某个项目下存在相同地域的多个Bucket,将合并计算服务可用性。服务可用性将根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值,按照如下方式计算: $\text{服务可用性} = (1 - (\text{服务周期内的每5分钟错误率之和} / \text{服务周期内的5分钟总个数})) \times 100\%$ (注:服务周期内5分钟总个数 = $12 \times 24 \times \text{该服务周期的天数}$)

3、服务赔偿标准

3.1 赔偿只针对已经使用US3服务并且正常支付费用的客户(免费型服务不在赔偿范围内);赔偿方式仅限于用于支付US3服务的代金券。

3.2 赔偿金额按照某地域对应存储类型US3服务可用性未达标的服务月度单独计算,且不超过该服务周期内该地域该存储类型所支付月度服务费用的50%(不含抵扣费用)。赔偿额具体计

算方式如下：

存储类型	服务可用性	赔偿代金券金额
标准存储	低于99.95%但等于或高于99.90%	月度服务费用的10%
:::	低于99.90%但等于或高于98.00%	月度服务费用的30%
:::	低于98.00%	月度服务费用的50%
低频存储	低于99.90%但等于或高于99.00%	月度服务费用的10%
:::	低于99.00%但等于或高于98.00%	月度服务费用的30%
:::	低于98.00%	月度服务费用的50%
归档存储	低于99.90%但等于或高于99.00%	月度服务费用的10%
:::	低于99.00%但等于或高于98.00%	月度服务费用的30%
:::	低于98.00%	月度服务费用的50%

4、数据存储的持久性

4.1 US3对象存储数据存储的持久性为99.999999999%。

4.2 数据存储的持久性定义：合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.999999999% 意指合同期内用户每月100000000000字节的数据，合同期内每月数据不丢失的概率为99.999999999%，即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期，不满一个月按一个月计。

5、数据可销毁性

5.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前, UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原, 并对报废硬盘做消磁处理。

5.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后, UCloud为未及时续费用户的数据保留30天的情形, 以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

6、数据可迁移性

6.1 本公司承诺用户能够控制对象存储中数据的迁移, 保证启用或弃用该云服务时, 数据能迁入和迁出。

6.2 本公司在用户迁入迁出时提供相应的工具和技术手段, 与用户现有的数据格式保持最大的兼容性。具体导入导出操作步骤请参见帮助说明。

7、数据私密性

7.1 UCloud采用了有效的隔离方法, 保证同一资源池用户数据互不可见。

7.2 对象存储根据帐号进行隔离, 通过网络隔离的技术保证不同用户间的存储数据互不可见, 无法通过内网访问。

7.3 在未经用户授权的情况下, UCloud承诺不会查看用户存储内的数据等。但是UCloud有权从外部监控用户的对象存储的运行数据, 包括文件大小、读写次数等。为了便于运维和问题排查, UCloud保留查看对象存储用户操作记录的权利。

7.4 在未经用户授权或非政府机构要求下, UCloud不会查看用户数据。运维人员相关操作会进行详细的记录, 有日志进行查询。

8、数据知情权

8.1 您可在产品控制台看到对象存储所在的地域名称, 您可选择您所需的地域。例如: 华北一地域位于北京市。

8.2 对象存储的数据会在对象存储的标准存储类型所在的地域有三份拷贝, 为热备份。

8.3 所有地域应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

8.4 除政府监管部门监管审计需要或配合安全取证调查外, 未经客户同意, 不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要, 本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志, 不会对外呈现用户个人信息数据。

9、业务可审查性

9.1 根据国家的法律法规要求, 为配合政府监管部门的监管审查, 合规或取证调查等, 本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息, 如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

10、业务功能

10.1 UCloud US3提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的对象存储服务, 完整的功能介绍和操作说明详见US3产品使用文档。

10.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您, 以便您能及时做出相应的调整。

11、使用限制

11.1 您可通过US3使用限制页面了解US3服务的使用限制。

12、服务计量准确性

12.1 UCloud有准确的计量计费系统,计费方式按日计费。对象存储以存储量、下载流量、CDN回源流量计费。以计费页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。

13、服务变更、终止条款

13.1 如需停止使用本服务,您须至少提前30天告知本公司,本公司会将您已支付但未消耗的款项尽数返还。对于未提前告知停止使用本服务且未及时续费的用户,本公司如无特殊约定将保留其数据7天。

13.2 本公司承诺,若不再提供某种服务时,提前30天在www.ucloud.cn 上通告或以发网站内通知或书面通知的方式通知您转移业务。届时本公司将退还您已支付但未消耗的款项。

14、服务赔偿条款

14.1 如无其他线下协议,本公司承诺,如可用性没有达到服务等级承诺,则会根据本条款第3章服务赔偿标准进行赔偿。如您对US3的使用超出第11章使用限制,导致可用性不达标,本公司不承担赔偿责任。

14.2 系统因下列状况无法正常运作,使您无法使用各项服务时,本公司不承担损害赔偿责任,该状况包括但不限于:

14.2.1 本公司在本网站公告的系统停机维护期间;

14.2.2 电信设备出现故障不能进行数据传输的;

14.2.3 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素,造成本公司系统障碍不能执行业务的;

14.2.4 黑客攻击、电信部门技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的服务中断或者延迟。

14.3 赔偿申请时限:如某服务月度没有达到服务可用性标准,您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第5个工作日后提出赔偿申请。您提出赔偿申请后UCloud会进行相应核实,

对于服务月度的服务可用性的计算,若双方出现争议的,双方均同意最终以UCloud的后台记录为准。赔偿申请必须在US3没有达到可用性的相关月份结束后60个工作日内提出,超出申请时限的赔偿申请,UCloud有权不受理您的赔偿申请。

15、用户约束条款

15.1. 您有权享受 UCloud 提供的互联网技术和信息服务,并有权在接受 UCloud 提供服务的期间获得 UCloud 的技术支持、咨询等服务,服务内容详见 UCloud 相关产品介绍。

15.2. 您保证不会利用技术或其他手段破坏及扰乱 UCloud 网站以及 UCloud 其他客户的网站。

15.3. 您保证尊重 UCloud 及其他第三方的知识产权和其他合法权利,并保证在发生侵犯该等权益的违法事件时尽力保护 UCloud 及其雇员、合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失;侵权行为一旦发生,UCloud 保留终止向您提供服务并不退还任何款项的权利。

15.4. 对由于您向 UCloud 提供的联络方式有误而导致的一切损失,由您自行承担,该损失包括但不限于因您未能及时收到 UCloud 的相关通知而导致的后果和损失。

15.5. 您保证在使用 UCloud 服务时将遵守国家、地方法律法规、行业惯例和社会公共道德,不会利用 UCloud 提供的服务进行存储、发布、传播如下信息和内容:违反国家法律法规政策的任何内容(信息);违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息;涉及国家秘密和/或安全的信息;封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息;博彩有奖、赌博游戏;违反国家民族和宗教政策的信息;妨碍互联网运行安全的信息;侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定和/或本服务条款约定的信息内容提供任何便利,包括但不限于设置URL、BANNER链接等。您同意 UCloud 有权在您违反上述约定时有权终止向您提供服务并不予退还任何款项,因您上述行为给 UCloud 造成损失的,您应予以赔偿。

16、UCloud免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

16.1 UCloud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;

16.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;

16.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；

16.4 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；

16.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；

16.6 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的；

16.7 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止，包括由于欠费导致对象存储被暂停服务等；

16.8 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护，信息网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，战争，天灾，政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

17、其他

17.1 本协议版本自2021年3月1日生效。

DDoS攻击防护-清洗服务等级协议（SLA）

DDoS攻击防护-清洗服务(以下简称UClean)等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud UClean服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。UCloud提供的UClean服务,是指UCloud为您所提供的免费清洗服务,以及清洗升级服务。具体以您购买的服务及UCloud提供的服务内容为准。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与UCloud已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UClean服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UClean服务。

1、数据可销毁性

- 1.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对相关历史数据做销毁处理。
- 1.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要信息被删除。

2、数据私密性

- 2.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。
- 2.2 UClean根据帐号进行隔离,通过网络隔离的技术保证不同用户间的数据互不可见。
- 2.3 为了便于运维和问题排查,UCloud保留查看UClean用户操作记录的权利。
- 2.4 在未经用户授权或非政府机构要求下,UCloud不会查看用户数据。运维人员相关操作会进行详细的记录,并留存日志以备查询。

3、数据知情权

3.1 您可在产品控制台看到UClean所在的可用区名称,您可选择您所需要的可用区。

3.2 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

3.3 除政府监管部门监管审计需要外或配合安全取证调查,未经客户同意,不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及UCloud不断改进服务质量的需要,UCloud将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,不会对外呈现用户个人信息数据。

4、业务可审查性

4.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,UCloud可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

5、业务功能

5.1 UCloud UClean提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的服务,完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。

5.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

6、业务可用性

6.1 UCloud向您承诺UClean的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

6.2 服务可用性定义:合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服

务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单个EIP,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。如果您使用的是免费版本的UClean服务,不进行额外的赔付。如果您使用的是收费版的UClean服务,那么按照服务赔偿标准进行额外赔付。

7、故障恢复能力

7.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。

8、UCloud免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

- 8.1 由于您或您的最终用户对UCloud提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的;
- 8.2 由于您或者任何第三方(不受UCloud直接控制)设备、软件或技术引起的;
- 8.3 超过您购买的 DDoS 防护服务规格的流量攻击导致 IP 被黑洞引起的;
- 8.4 由于UClean服务业务后端的各类问题(如EIP带宽跑满等)引起的;
- 8.5 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止,包括由于欠费导致对象存储被暂停服务等;
- 8.6 由于您违反任何UCloud产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
- 8.7 UCloud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;
- 8.8 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;

8.9 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；

8.10 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；

8.11 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；

8.12 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护, 信息网络连接故障, 电脑、通讯或其他系统的故障, 电力故障, 战争, 天灾, 政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

8.13 在任何情况下,UCloud均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害, 包括您使用UCloud服务而遭受的利润损失承担责任(即使您已被告知该等损失的可能性)。

数据库审计系统-服务等级协议 (SLA)

UCloud UDAS服务协议(以下简称“本协议”)是优刻得科技股份有限公司(以下简称“本公司”)和用户(以下简称“您”)之间就UCloud UDAS云数据库审计服务等相关事项所订立的合约。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UDAS服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UDAS服务。

1、数据存储的持久性

- 1.1 UDAS云数据库审计数据存储的持久性为99.99%。如果服务持久性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。
- 1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.99%意指合同期内用户每月1000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.99%,即每月只有100字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。
- 1.3 此类数据主要是指数据库审计存储在数据库中的数据,不包括缓存和临时存储。

2、数据可销毁性

- 2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理

3、数据私密性

- 3.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。
- 3.2 每个UDAS数据库审计都是使用独立的MySQL数据库,其他的人员不可访问。同时为更好的确安全性,UDAS数据库审计仅能通过内网访问,且网络访问按账户进行隔离

4、数据知情权

- 4.1 您可在产品管理中心看到云数据库审计所在的数据中心名称,您可选择您所需要的数据中心。北京BGP数据中心位于北京市。
- 4.2 所有数据中心应遵守中华人民共和国法律。
- 4.3 除政府监管部门监管审计需要外,未经客户同意,不能将用户数据提供给任何第三方,不能将用户数据存储在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要,本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,仅用于销售和奖励的需要使用,不会对外呈现用户个人信息数据。

5、业务可审查性

- 5.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

6、业务功能

- 6.1 UCloud UDAS提供给用户的服务功能为www.ucloud.cn 网站所展示的云数据库审计服务,完整的功能介绍和操作说明详见产品使用手册和帮助说明。
- 6.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

7、业务可用性

- 7.1 本公司向您承诺UDAS云数据库审计的服务可用性为99.0%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。预付费方式为计算使用量按月付费。云分发以流量和带宽计费。服务费以订购页面公布的当时有效的计费模式和标准为准。
- 7.2 服务可用性定义:合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束,以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.0%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.0\% = 42768\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 42768 = 432\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云数据库审计,云服务业务不可用时间达到30分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于30分钟则不计入不可用时间。

8、业务资源调配能力

- 8.1 单台数据库审计的内存、磁盘可升级扩展,内存单位为MB,范围从4096MB至16384MB,磁盘单位为GB,范围从300GB至2000GB,操作方式请咨询客服;

9、故障恢复能力

- 9.1 通过故障监控、快速定位、快速恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。
- 9.2 当数据库审计所在运行环境出现部分故障或资源预警时,应告知用户并及时恢复,避免影响用户正常使用。
- 9.3 当数据库审计所在运行环境出现故障,导致云主机无法使用时,通过数据备份进行迁移,恢复对业务的审计。
- 9.4 服务商承诺由于统计或计费逻辑造成云服务不可用时,可临时将统计计费下线,优先保障客户的业务,系统架构设计上可以支持降级,保证业务运行。

10、权益保障类

10.1 服务变更、终止条款

如需停止使用云服务,您须至少提前30天告知本公司,本公司会将您已支付但未消耗的款项尽数返还。对于未提前告知停止使用云服务且未及时续费的用户,本公司将保留其数据7天。

本公司承诺,若不再提供某种服务时,提前30天在 www.ucloud.cn 上通告或以发网站内通知或书面通知的方式通知您转移业务。届时本公司将退还您已支付但未消耗的款项。

10.2 用户约束条款

1. 您有权享受 UCloud 提供的互联网技术和信息服务,并有权在接受 UCloud 提供服务的期间获得 UCloud 的技术支持、咨询等服务,服务内容详见 UCloud 相关产品介绍。
2. 您保证不会利用技术或其他手段破坏及扰乱 UCloud 网站以及 UCloud 其他客户的网站。
3. 您保证尊重 UCloud 及其他第三方的知识产权和其他合法权利,并保证在发生侵犯该等权益的违法事件时尽力保护 UCloud 及其雇员、合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失;侵权行为一旦发生,UCloud 保留终止向您提供服务并不退还任何款项的权利。
4. 对由于您向 UCloud 提供的联络方式有误而导致的一切损失,由您自行承担,该损失包括但不限于因您未能及时收到 UCloud 的相关通知而导致的后果和损失。
5. 您保证在使用 UCloud 服务时将遵守国家、地方法律法规、行业惯例和社会公德,不会利用 UCloud 提供的服务进行存储、发布、传播如下信息和内容:违反国家法律法规政策的任何内容(信息);违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息;涉及国家秘密和/或安全的信息;封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息;博彩有奖、赌博游戏;违反国家民族和宗教政策的信息;妨碍互联网运行安全的信息;侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公德的信息或内容。您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定和/或本服务条款约定的信息内容提供任何便利,包括但不限于设置URL、BANNER链接等。您同意UCloud有权在您违反上述约定时有权终止向您提供服务并不予退还任何款项,因您上述行为给UCloud造成损失的,您应予以赔偿。

10.3 UCloud 免责条款

1. 若您由于操作不当造成的意外损失,UCloud 不承担任何责任
2. 不论在何种情况下,UCloud 均不对不可抗力以及意外事件造成的不能提供服务或延迟提供服务承担任何形式的责任。为本条款之目的,不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护,信息网络连接故障,电脑、通讯或其他系统的故障,电力故障,战争,天灾,政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

云直播 ULive 服务等级协议 (SLA)

云直播ULive服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了优刻得科技股份有限公司(以下简称“本公司或UCloud”)向用户(以下简称“您”)提供UCloud ULive云直播服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用ULive服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用ULive服务。

1、数据知情权

1.1 您可在产品管理中心看到云直播使用流量、剩余流量信息。

1.2 ULive云直播加速服务覆盖国内各省的电信、联通、教育网、移动、铁通、长宽。

1.3 所有数据中心应遵守中华人民共和国法律。

1.4 除政府监管部门监管审计需要外,未经客户同意,不能将用户数据提供给任何第三方。不能将用户数据存储在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要,本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,仅用于销售和奖励的需要使用,不会对外呈现用户个人信息数据。

2、服务可审查性

2.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,UCloud可提供您使用ULive时产生的访问日志、运行维护人员操作记录等给对方。

3、服务可用性

3.1 本公司向您承诺ULive云直播的服务可用性为99.9%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付。

3.2 服务可用性定义:服务可用性为合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务算起,至云服务恢复正常水平结束。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.9%指单个用户每月业务可用时间应至少为30天24小时60分钟 $99.9\% = 43156.8$ 分钟,即每月最多存在30天24小时60分钟 $100\% - 43156.8 = 43$ 分钟的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单台云内存存储实例,云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

4、业务资源调配能力

4.1 ULive当客户剩余流量不足时服务不中断,会有技术支持邮件提醒,您可在产品中心查看超额使用的流量,并通过后续购买填补。

5、故障恢复能力

5.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告警等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。

6、云直播服务能力

6.1 使用ULive直播服务的域名须遵守中华人民共和国法律,在中华人民共和国工业和信息化部完成相关备案。

6.2 域名合法性检查:ULive会定期检查加速域名的备案信息,并进行邮件知会。

6.3 加速能力:ULive将您的内容分发到加速网络上,并调度用户访问最近的数据中心,减少网络延迟的影响。

6.4 新增加速域名:您可随时在产品控制台上新增推流域名或拉流域名。

6.5 生成点播文件:ULive会根据配置将直播内容转为点播文件并存储,方便用户的回看和内容的记录

6.6 域名解析:您需要将准备加速的域名配置别名到ULive提供的域名上,ULive可通过域名解析配置修改达到加速、调优、容错和扩容的目的,每次域名解析变更会在10分钟内生效。

7、权益保障类

7.1 变更、终止条款

1. 如需停止使用云服务,您须至少提前30天告知本公司,本公司会将您已支付但未消耗的款项尽数返还。对于未提前告知停止使用云服务且未及时续费的用户,本公司将保留其数据7天。
2. 本公司承诺,若不再提供某种服务时,提前30天在www.ucloud.cn 上通告或以发网站内通知或书面通知的方式通知您转移业务。届时本公司将退还您已支付但未消耗的款项。

7.2 服务赔偿条款

1. 本公司承诺,如果可用性没有达到服务等级承诺,则会赔付等同于损失时间的相同时长。对于您自身操作不当导致的可用性不达标,本公司不承担赔偿责任。
2. 系统因下列状况无法正常运作,使您无法使用各项服务时,本公司不承担损害赔偿任,该状况包括但不限于:
 - (1) 本公司在本网站公告的系统停机维护期间;
 - (2) 电信设备出现故障不能进行数据传输的;
 - (3) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击等不可抗力之因素,造成本公司系统障碍不能执行业务的;
 - (4) 黑客攻击、电信部门技术调整或故障、网站升级、银行方面的问题等原因而造成的服务中断或者延迟。
 - (5) 客户内容违规或其他原因而导致的域名被封禁而产生的错误。

(6) 因客户开启防盗链鉴权, 防盗链过期导致视频播放失败。

(7) 因客户内容违规或其他原因, 导致域名被封禁而引起的播放失败。

(8) 由推流端异常引起的播放失败。

(9) 非本公司原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

7.3 用户约束条款

1. 您有权享受 UCloud 提供的互联网技术和信息服务, 并有权在接受 UCloud 提供服务的期间获得 UCloud 的技术支持、咨询等服务, 服务内容详见 UCloud 相关产品介绍。
2. 您保证不会利用技术或其他手段破坏及扰乱 UCloud 网站以及 UCloud 其他客户的网站。
3. 您保证尊重 UCloud 及其他第三方的知识产权和其他合法权利, 并保证在发生侵犯该等权益的违法事件时尽力保护 UCloud 及其雇员、合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失; 侵权行为一旦发生, UCloud 保留终止向您提供服务并不退还任何款项的权利。
4. 对由于您向 UCloud 提供的联络方式有误而导致的一切损失, 由您自行承担, 该损失包括但不限于因您未能及时收到 UCloud 的相关通知而导致的后果和损失。
5. 您保证在使用 UCloud 服务时将遵守国家、地方法律法规、行业惯例和社会公共道德, 不会利用 UCloud 提供的服务进行存储、发布、传播如下信息和内容:
 - (1) 违反国家法律法规政策的任何内容(信息);
 - (2) 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息;
 - (3) 涉及国家秘密和/或安全的信息;
 - (4) 封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息;
 - (5) 博彩有奖、赌博游戏;
 - (6) 违反国家民族和宗教政策的信息;
 - (7) 妨碍互联网运行安全的信息;

(8) 侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。

您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定和/或服务条款约定的信息内容提供任何便利,包括但不限于设置URL、BANNER链接等。您同意 UCloud 有权在您违反上述约定时有权终止向您提供服务并不予退还任何款项,期间产生的任何损失UCloud不承担任何责任,因您上述行为还给 UCloud 造成损失的,您应予以赔偿。

7.4 UCloud 免责条款

1. 若您由于操作不当造成的意外损失,UCloud 不承担任何责任。
2. 不论在何种情况下,UCloud 均不对不可抗力以及意外事件造成的不能提供服务或延迟提供服务承担任何形式的责任。为本条款之目的,不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护,信息网络连接故障,电脑、通讯或其他系统的故障,电力故障,战争,天灾,政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。
3. 若您提交加速的域名因没进行自主备案或备案失效造成的意外损失,UCloud不承担任何责任。

分布式NewSQL数据库 TiDB 服务等级协议（SLA）

UCloud TiDB服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了优刻得科技股份有限公司(简称“UCloud”)向客户提供UCloud TiDB云数据库服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用TiDB服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用TiDB服务。

1、数据存储的持久性

1.1 TiDB云数据库数据存储的持久性为99.9999999%。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.9999999%意指合同期内用户每月1000000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.9999999%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。此类数据主要是指用户存储在数据库中的数据,不包括缓存和临时存储。

2、数据私密性

2.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。

2.2 每个TiDB实例都是使用独立的数据库实例,对应的存储资源按照相应的实例进行隔离,其他的实例不可访问。同时为更好的确保安全性,TiDB实例默认仅提供内网访问地址,且网络访问按账户进行隔离。

3、数据知情权

3.1 您可在产品控制台看到云数据库所在的地域名称, 您可选择您所需要的地域。例如: 华北一位于北京市。

3.2 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

3.3 除政府监管部门监管审计需要或配合安全取证调查外, 未经客户同意, 不能非法将用户数据提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要, 本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志, 不会对外呈现用户个人信息数据。

4、业务可审查性

4.1 据国家的法律法规要求, 为配合政府监管部门的监管审查, 合规或取证调查等, 本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息, 如关键组件的运行日志、运维人员的操作记录。

5、服务可用性

5.1 本公司向您承诺TiDB云数据库的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺, 将按照服务赔偿条款进行赔付。

5.2 服务可用性定义: 合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率, 即每月实际可用时间 / 每月 (实际可用时间 + 不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务起至云服务恢复正常水平结束, 以自然月为统计周期, 不满一个月按一个月计, 以分钟为单位。

可用性为99.95%指单个用户每月云服务业务可用时间应至少为 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$, 即每月最多存在 $30\text{天} \times 24\text{小时} \times 60\text{分钟} \times 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为单TiDB实例, 云服务业务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用, 计入不可用时间, 不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

5.3 赔付基准金额(单位: 元/分钟): 本产品消费额

根据故障发生的时间范围(分钟级)统计期间产生的所有按小时订单金额。其中, 对于时间不满1小时的订单, 根据“该订单时间范围内的故障时长/60 * 订单金额”进行计算; 对于满1小时的

订单则直接累加。最终合计为消费额。

5.4 赔付金额上限(元): 前述资源一个月消费额 (如不满一个月将累计消费额作为上限)

5.5 故障时长的计算方法: 因服务端原因造成客户端请求异常以致影响到业务不可用(例如请求错误或无响应), 视为故障(以服务端监控数据和后台排查结果为准)。

6、UCloud免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

6.1 UCloud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;

6.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;

6.3 TiDB官方确认的现有版本固有缺陷;

6.4 受到黑客攻击而引起的;

6.5 客户端原因导致, 如未按照TiDB官方建议的方式使用, 或客户端网络连接问题请求未到达;

6.6 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;

6.7 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的;

6.8 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止, 包括由于欠费导致云数据库被暂停服务或被释放等。

6.9 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护, 信息网络连接故障, 电脑、通讯或其他系统的故障, 电力故障, 战争, 天灾, 政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

托管Hadoop集群UHadoop服务等级协议

UCloud 托管Hadoop集群UHadoop服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供托管Hadoop集群UHadoop服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用托管Hadoop集群UHadoop服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用托管Hadoop集群UHadoop服务。

1、数据存储的持久性

1.1 托管Hadoop集群UHadoop数据存储的持久性为99.99%。如果服务持久性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付,如果用户修改了数据的副本数,并且小于默认的副本数,将不享受该服务持久性承诺。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.99%意指合同期内用户每月10000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.99%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。

2、数据销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天的情形,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据隐私性

3.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。

3.2 托管Hadoop集群UHadoop根据帐号进行隔离,通过网络隔离的技术保证不同用户间的节点和数据互不可见,无法通过内网访问。

4、数据知情权

4.1 您可在产品控制台看到托管Hadoop集群UHadoop所在的可用区名称,您可选择您所需要的可用区。例如,华北一可用区B位于北京市。

4.2 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

4.3 除政府监管部门监管审计需要外或配合安全取证调查,未经客户同意,不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要,本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,不会对外呈现用户个人信息数据。

5、业务可审查性

5.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运行维护人员的操作记录。

6、业务功能

6.1 托管Hadoop集群UHadoop提供给用户的服务功能为 www.ucloud.cn 网站所展示托管Hadoop集群UHadoop服务,完整的功能介绍和操作说明见产品使用手册和帮助说明。

6.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

7、业务可用性

7.1 本公司向您承诺托管Hadoop集群UHadoop的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付,如果用户自己非标对托管Hadoop集群UHadoop进行操作,非标操作的组件服务将不承诺上述服务可用性承诺。

7.2 服务可用性定义:服务可用性为合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务算起,至云服务恢复正常水平结束。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月业务可用时间应至少为 $30\text{天} * 24\text{小时} * 60\text{分钟} * 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} * 24\text{小时} * 60\text{分钟} * 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为托管Hadoop集群UHadoop上的组件服务,组件服务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

8、故障恢复能力

8.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。故障恢复的手段包括:磁盘坏盘自动换盘、机器故障、组件进程挂掉自动恢复、节点迁移。

8.2 托管Hadoop集群UHadoop所在运行环境出现故障风险时,应告知用户进行迁移,避免影响用户业务。

8.3 当由于统计或计费逻辑造成云服务不可用,可临时将统计计费下线优先保障客户的业务,系统架构设计上可以支持降级,保证业务运行。

9、UCloud免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

- 9.1 UCloud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;
- 9.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;
- 9.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的;
- 9.4 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;
- 9.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的;
- 9.6 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的;
- 9.7 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止,包括由于欠费导致托管Hadoop集群Uhadoop暂停服务或被释放等;
- 9.8 因用户使用问题引发的故障,包含而不仅限于:配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等;
- 9.9 因Hadoop生态开源组件的Bug引起的用户故障;
- 9.10 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护,信息网络连接故障,电脑、通讯或其他系统的故障,电力故障,战争,天灾,政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

智能大数据平台USDP服务等级协议

UCloud 智能大数据平台USDP服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud智能大数据平台USDP服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务协议法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用智能大数据平台USDP服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用智能大数据平台USDP。

1、数据存储的持久性

1.1 智能大数据平台USDP存储的持久性为99.9999%。如果服务持久性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付,如果用户减少了数据副本数,将不享受该服务持久性承诺。

1.2 数据存储的持久性定义:合同期内数据保持存储状态不丢失的概率。持久性为99.9999%意指合同期内用户每月1000000字节的数据,合同期内每月数据不丢失的概率为99.9999%,即每月只有1字节的数据丢失的可能性。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。

2、数据销毁性

2.1 在您要求删除数据或设备在弃置、转售前,UCloud将通过高级清零操作彻底删除用户所有数据且无法复原,并对报废硬盘做消磁处理。

2.2 用户数据彻底删除的场景不包括在取得UCloud同意后,UCloud为未及时续费用户的数据保留7天的情形,以防止用户由于某些原因无法及时续费导致重要数据被删除。

3、数据隐私性

3.1 UCloud采用了有效的隔离方法,保证同一资源池用户数据互不可见。

3.2 智能大数据平台USDP根据帐号进行隔离,通过网络隔离的技术保证不同用户间的节点和数据互不可见,无法通过内网访问。

4、 数据知情权

4.1 您可在产品控制台看到智能大数据平台USDP所在的可用区名称,您可选择您所需要的可用区。例如,华北一可用区B位于北京市。

4.2 所有数据中心应遵守当地法律和中华人民共和国法律。

4.3 除政府监管部门监管审计需要外或配合安全取证调查,未经客户同意,不能将用户数据非法提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要,本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志,不会对外呈现用户个人信息数据。

5、 业务可审查性

5.1 根据国家的法律法规要求,为配合政府监管部门的监管审查,合规或取证调查等,本公司可提供您运行在云服务上业务的相关信息,如关键组件的运行日志、运行维护人员的操作记录。

6、 业务功能

6.1 智能大数据平台USDP提供给用户的服务功能为 www.ucloud.cn 网站所展示智能大数据平台USDP服务,完整的功能介绍和操作说明见产品使用手册和帮助说明。

6.2 UCloud若更换服务的版本或功能会及时通过短信、邮件或网站等方式通知您,以便您能及时做出相应的调整。

7、业务可用性

7.1 本公司向您承诺智能大数据平台USDP的服务可用性为99.95%。如果服务可用性没有达到承诺,将按照服务赔偿条款进行赔付,如果用户自己非标对智能大数据平台USDP进行操作,非标操作的组件服务将不承诺上述服务可用性承诺。

7.2 服务可用性定义:服务可用性为合同期内用户每月云服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/每月(实际可用时间+不可用时间)。其中不可用时间的定义为从用户无法使用云服务算起,至云服务恢复正常水平结束。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计,以分钟为单位。可用性为99.95%指单个用户每月业务可用时间应至少为 $30\text{天} * 24\text{小时} * 60\text{分钟} * 99.95\% = 43178.4\text{分钟}$,即每月最多存在 $30\text{天} * 24\text{小时} * 60\text{分钟} * 100\% - 43178.4 = 21.6\text{分钟}$ 的不可用时间。云服务业务不可用的统计单元为智能大数据平台USDP上提供的组件服务,组件服务不可用时间达到1分钟以上算作一次不可用,计入不可用时间,不可用时间若低于1分钟则不计入不可用时间。

8、故障恢复能力

8.1 通过故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系,保证云服务的故障恢复能力。故障恢复的手段包括:磁盘坏盘换盘、组件进程挂掉自动恢复、节点迁移。

8.2 智能大数据平台USDP所在运行环境出现故障风险时,应告知用户进行迁移,避免影响用户业务。

8.3 当由于统计或计费逻辑造成云服务不可用,可临时将统计计费下线优先保障客户的业务,系统架构设计上可以支持降级,保证业务运行。

9、UCloud免责条款

因以下原因导致的服务不可用,UCloud不承担任何责任:

9.1 UCloud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;

9.2 任何UCloud所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;

9.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；

9.4 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；

9.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；

9.6 客户未遵循UCloud产品使用文档或使用建议引起的；

9.7 由于客户违反《UCloud用户协议》导致的服务被暂停或终止, 包括由于欠费导致智能大数据平台USDP暂停服务或被释放等；

9.8 因用户使用问题引发的故障, 包含而不仅限于:配置参数不当、资源使用不合理、密码管理不当、外网防火墙设置不当、业务逻辑 Bug 等；

9.9 因开源组件的Bug引起的用户故障；

9.10 其他不可抗力因素引起的。不可抗力以及意外事件是指由于信息网络正常的设备维护, 信息网络连接故障, 电脑、通讯或其他系统的故障, 电力故障, 战争, 天灾, 政府行为等一切不能预见、不可避免、不能克服的自然、社会现象客观情况。

边缘计算 UEC 服务等级协议 (SLA)

UCloud UEC服务等级协议(以下简称“本协议”)规定了UCloud向客户提供UCloud UEC边缘计算服务的一般性服务等级指标和服务注意事项。本协议是《UCloud用户协议》、《云服务法律声明及隐私条款》的补充。您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式(如点击确认同意用《UCloud用户协议》)选择接受本协议,即表示您与本公司已达成协议并同意接受本协议的全部内容。如若双方盖章文本与网络页面点击确认或以其他方式选择接受之服务条款文本,存有不一致之处,以双方盖章文本为准。在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。您阅读后,如果继续使用UEC服务,即表示您接受本协议并同意受其约束;如果您不同意本协议,您可以选择不使用UEC服务。

1.定义

1.1 边缘节点:一个UEC边缘节点等同于一台虚拟服务器,内含CPU、内存、操作系统、网络、磁盘等基础组件。

1.2 服务周期:一个服务周期为一个自然月,如客户使用UEC边缘计算服务不满一个月,不计为一个服务周期。

1.3 服务周期总时间:按照每月每周七(7)天每天二十四(24)小时计算的总分钟数 * 客户使用的UEC边缘节点数,如客户使用某UEC边缘节点不满一个月则该边缘节点不计在服务周期总时间内。

1.4 服务不可用时间:某分钟内UEC边缘节点在出入允许规则内无法与任意一个IP地址进行网络联通,则视为该分钟内该UEC边缘节点服务不可用,UEC所提供的服务在连续的5分钟或更长时间不可用则计入不可用时间。不可用时间不包括日常系统维护时间、由用户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

1.5 服务可用性定义:服务可用性为合同期内用户每月边缘计算服务业务可用时间的概率,即每月实际可用时间/服务周期总时间,其中每月实际可用时间=服务周期总时间-服务不可用时间。

1.6 节点月度服务费用:客户在一个自然月中所支付的UEC服务费用总额,如果客户一次性支付了多个月份的边缘节点服务费用,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

1.1 服务可用性计算公式：服务可用性 = (服务周期内所有边缘节点应服务总时间 – 服务周期内边缘节点服务不可用时间)/ 服务周期内所有边缘节点应服务总时间*100%

*注意：一个服务周期为一个自然月，如客户使用UEC服务不满一个月，不计为一个服务周期。

1.2 服务可用性承诺：UEC服务可用性不低于99.9%。如未达到上述可用性承诺，客户可以根据本协议第3条约定获得赔偿。赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

(1) UEC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) 不可抗力以及意外事件引起的；

(3) 客户的应用程序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UEC产品使用文档或使用建议引起的；

(7) 任何UEC所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

(8) 客户大规模流量突发增长未提前书面告知UEC所导致的可用性降低。

3.赔偿方案

3.1 赔偿标准：根据客户在UCloud平台下某一账户使用UEC产品的服务可用性，按照下表的标准计算赔偿金额，且赔偿金额不超过当月客户支付的UEC总费用的50%。

产品	服务可用性	赔偿代金券金额
----	-------	---------

UEC	低于99.90%但高于或者等于99.00%	UEC边缘节点月度总服务费用的10%
:::	低于99.00%但高于或者等于95.00%	UEC边缘节点月度总服务费用的25%
:::	低于95.00%	UEC边缘节点月度总服务费用的50%

3.2 赔偿时限：客户可以在每月第五个工作日后对上个月没有达到可用性的边缘计算服务提出赔偿申请。赔偿申请必须限于在边缘计算服务没有达到可用性的相关月份结束后两个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

3.3 赔偿方式：赔偿金额以赠金的方式充值到客户的UCloud平台账户内。

4.其他说明

4.1 在法律法规允许的范围内,UCloud保留本协议的最终解释权。

4.2 UCloud有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改,UCloud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UCloud对SLA所做的修改,您有权停止使用UEC边缘计算服务,如您继续使用UEC边缘计算服务,则视为您接受修改后的SLA。

4.3 本协议项下UEC边缘计算服务对于用户所有的通知均可通过网页公告、站内信、电子邮件、手机短信或其他形式等方式进行;该类通知于发送之日视为已送达收件人。

4.4 本协议版本自2021年9月1日生效。