**云数据库GaussDB服务等级协议**

版本生效日期：2023-02-10

**第一条总则**

天翼云科技有限公司（以下称“天翼云或乙方”,网址：www.ctyun.cn）按照本协议的规定及其不时发布的操作规则向用户（又称“甲方”）提供对象存储服务（以下称“本服务”）。乙方保留随时更改服务等级协议（Service Level Agreement）条款的权利。

**第二条 服务说明与承诺**

**2.1. 定义**

**服务周期：**服务周期以月为单位，不满一个月，不计算为一个服务周期。

**服务周期总时间：**指每个服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）。

**服务不可用：**指依照云数据库GaussDB服务系统中日志记录，因天翼云原因云数据库GaussDB openGauss实例连续超过一分钟无法访问，低于一分钟的不可用时间不计算在内。

**服务不可用时间：**指一个服务周期内服务不可用的时间的总和，服务不可用时间不得重复计算，即每个服务周期的服务不可用时间不计入下一服务周期的服务不可用时间。

**2.2. 服务可用性计算方式**

服务周期服务可用率 =（该服务周期总时间 - 该服务周期服务不可用时间）/ 该服务周期总时间 \* 100%。

**2.3. 服务可用承诺**

天翼云承诺云数据库GaussDB每服务周期内的服务可用率不低于99.99%。

**第三条  限制说明**

以下原因导致的甲方云数据库GaussDB不可用的情况不计在不可用时间内：

1）乙方预先通知甲方后，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等；

2）任何乙方所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

3）甲方的应用程序或安装活动所引起的；

4）甲方的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；

5）甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的；

6）甲方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；

7）依照法律法规，应监管部门要求或依照协议及协议中援引的政策甲方的服务被暂停或终止的；

8）因不可抗力以及意外事件引起的。不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、罢工、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

当由于上述原因而使乙方无法履行保证时，乙方不承担责任；若由于不可抗力致使一方未能全部或部分履行本协议，经书面通知另一方，本合同内受到影响之条款可在不能履行之期间及受到影响之范围内不承担责任。一旦此类免除责任的原因得到纠正和补救，各方同意以最大努力恢复本合同项下的履行。

除通用条款中列明的情形外，针对云数据库GaussDB，以下所列情形亦不应被计入服务不可用时间：

9）因客户自身原因引起服务响应延迟，包括但不限于客户消费处理慢导致响应延迟；

10）因客户自身原因引起时序误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。

**第四条 服务补偿**

**补偿方式：**如果天翼云未达到本SLA项下承诺的服务可用性，则您可依照本SLA的规定申请补偿，补偿将以服务补偿时间的方式发放，且该补偿是天翼云针对服务不满足服务可用性承诺向您提供的全部及唯一补偿。

**补偿申请时限：**您可在每服务周期账单结清后对该服务周期没有达到服务可用性承诺的云服务提出补偿申请，且补偿申请必须在该云服务没有达到服务可用性承诺的服务周期结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的补偿申请将不被受理。天翼云将对您的申请进行合理评估，并依据本SLA约定及诚信原则就是否适用补偿做出决定。

**补偿申请方法：**您可以在天翼云用户中心提交工单申请补偿。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品类型** | **服务可用性** | **补偿时长（分钟）** |
| 云数据库GaussDB | 99%≤服务可用性<99.99% | 4320 |
| 95%≤服务可用性<99% | 12960 |
| 服务可用性<95% | 21600 |

**第五条 协议生效及其他**

本承诺书自用户申请云数据库GaussDB之日起生效并遵行。终止日期以《天翼云数据库GaussDB服务协议》的终止为准。