

数据治理中心 DataArts Studio 服务等级协议

版本生效日期：2023-01-30

第一条 总则

天翼云科技有限公司（简称“天翼云”或“乙方”），网址：<http://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”）提供数据治理中心 DataArts Studio 服务（以下称“本服务”）。乙方保留随时更改服务协议（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：一个服务周期为一个自然月。

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：服务不可用不包含服务因下面所述的限制而发生不可用的情况。

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。

单实例服务不可用：指数据治理中心 DataArts Studio 系统中日志显示：因天翼云原因连续超过一分钟无法访问并且使用数据治理中心 DataArts Studio，低于一分钟的不可用时间不计算在内。

单地域多可用区服务不可用：用户使用一个区域内多个可用区的数据治理中心 DataArts Studio 时，如该区域内的一个可用区所有数据治理中心 DataArts Studio 均不可用，且其

他可用区也同时发生服务不可用情形，视为该时间段该区域内该数据治理中心 DataArts Studio 实例单地域多可用区服务不可用。

2.2 服务可用性计算方式

每服务周期“服务可用率”计算方式：

每服务周期服务可用率=（服务周期总时间-该服务周期实际不可用时间）/总时间×100%。

服务实际不可用时间即从数据治理中心 DataArts Studio 不可用到服务恢复之间的时间，计量单位为分钟。

2.3 服务可用性承诺

天翼云通过商业和技术上的合理努力，使数据治理中心 DataArts Studio 每服务周期的服务可用率不低于 99%。

第三条 限制

以下原因导致的甲方数据治理中心 DataArts Studio 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) 甲方自行升级操作系统所引起的；

(8) 由于操作系统漏洞导致的;

(9) 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;

(10) 甲方使用的本地磁盘中数据有丢失的风险(比如本地磁盘损坏等), 依赖本地盘存储中数据而导致的不可用。

(11) 甲方未按照服务使用文档或操作指导使用服务引起的(如客户在控制台、API 等控制方式对实例进行停机、重启、卸载云盘等操作) 不可用。

(12) 其他非乙方原因所造成的不可用。

(13) 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。

第四条 服务补偿

补偿方式: 如果天翼云未达到本 SLA 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。

服务可用性	补偿时长 (分钟)
95%≤服务可用性<99.0%	4320
90%≤服务可用性<95%	12960
服务可用性<90%	43200

第五条 协议生效及其他

本承诺书自用户申请数据治理中心 DataArts Studio 服务之日起生效并遵行。终止日期以《天翼云数据治理中心 DataArts Studio 服务协议》的终止为准。