

ALIBABA CLOUD

阿里云

应用实时监控服务 ARMS
相关协议

文档版本：20210301

 阿里云

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1.应用监控服务等级协议	05
2.应用实时监控服务免费试用版协议	07
3.应用实时监控服务专家版协议	14
4.前端监控服务等级协议	21
5.链路追踪Tracing Analysis服务等级协议	23
6.Prometheus服务等级协议	25
7.Prometheus监控服务试用条款	27
8.Prometheus监控服务专家版协议	32
9.App监控服务等级协议	40
9.1. 崩溃分析服务等级协议	40
9.2. 性能分析服务等级协议	41
9.3. 远程日志服务等级协议	42

1.应用监控服务等级协议

本服务协议SLA（Service Level Agreement）规定了阿里云向客户提供的阿里云应用实时监控服务-应用监控（简称“应用监控”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1.定义

服务周期：应用监控可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。

有效请求：应用监控服务服务器端接收到的请求，视为有效请求。

失败请求：

- 因应用监控系统原因导致的域名返回状态码为5XX请求。
- 因应用监控故障导致的未能到达应用监控服务器端的请求，当出现应用监控服务故障无法获得失败请求数时，将通过计算前7个自然日客户每分钟请求数的平均值，用该平均值乘以故障时间，从而计算出该情况下的失败请求数。

每5分钟错误率：以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）×100%

月度服务费用：客户在一个自然月中就某一阿里云账号下应用监控服务所支付的服务费用总额。

2.服务可用性

2.1服务可用性计算方式

服务可用性按服务周期统计，按照如下方式计算：

服务可用性=（1-（服务周期内Σ每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））×100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12×24×该服务周期的天数）

2.2服务可用性承诺

应用监控服务可用性不低于99.5%，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：**

- （1）阿里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）客户应用所在区域的网络与ARMS服务端网络不通。
- （3）任何阿里云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- （4）客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
- （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。
- （6）客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
- （7）客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。
- （8）由于客户应用的框架与插件不在支持的范围之内。
- （9）客户由于自己的应用变更、配置变更、网络变更等导致的数据中断等情况。

3.赔偿方案

3.1赔偿标准

根据客户某一阿里云账号下应用监控服务的月度服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买应用监控服务产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该账号下应用监控服务所支付的月度服务费用（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于99.00%	月度服务费用的15%
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费用的30%
低于95.00%	月度服务费用的100%

3.2 赔偿申请时限

客户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的实例提出赔偿申请。赔偿申请必须限于在应用监控服务没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4. 其他

阿里云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，阿里云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对SLA所做的修改，您有权停止使用应用监控服务，如您继续使用则视为您接受修改后的SLA。

2.应用实时监控服务免费试用版协议

版本生效日期：2018年2月26日。

欢迎您与阿里云计算有限公司（以下简称“阿里云”）共同签署本《应用实时监控服务免费试用版协议》（下称“本协议”）并使用阿里云服务！

协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与阿里云达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

通用服务条款

1. 签约主体及协议范围

本服务协议是您与阿里云计算有限公司就您使用阿里云应用实时监控所签署的服务协议。

2. 服务内容

本条款中“服务”指：阿里云 www.aliyun.com 网站和客户端（以下单独或统称“阿里云网站”）所展示的应用实时监控服务以及相关的技术及网络支持服务。

3. 服务费用

3.1. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。您可选择先付费或后付费的服务。

3.2. 先付费：

3.2.1. 在您付费之后，阿里云才开始为您提供服务。您未在下单后立即付费的，订单将为您保留 7 天，7 天内您仍未付费或者 7 天内阿里云服务售罄的，订单失效，订单失效后阿里云与您就服务所达成的合意失效。

3.2.2. 服务期满双方愿意继续合作的，您至少应在服务期满前 7 天内支付续费款项，以使服务得以继续进行。

3.3. 后付费：您先使用后付费。具体扣费规则请查看 www.aliyun.com 上的页面展示且以页面公布的后付费服务当时有效的计费模式、标准为准。

3.4. 阿里云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您提供服务和/或技术支持，或者终止服务和/或技术支持的权利。同时，阿里云保留对您的欠费要求您按日承担万分之五的违约金以及追究其他法律责任的权利。

3.5. 您完全理解阿里云价格体系中所有的赠送服务项目或优惠活动均为阿里云在正常服务价格之外的一次性特别优惠，赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵服务价格。

4. 您的权利和义务

4.1. 成功订购服务后，您有权要求阿里云按照本服务协议以及阿里云网站相关页面所展示的服务说明、技术规范等内容向您提供服务。

4.2. 您订购阿里云的服务后，您可享受免费的售后服务。除此之外阿里云并提供其他付费的技术服务。

4.3. 您应按照阿里云的页面提示及本服务协议的约定支付相应服务费用。

4.4. 就阿里云服务的使用应符合附件阿里云的《服务使用规则》以及本服务协议。

4.5. 您对自己存放在阿里云平台上的数据以及进入和管理阿里云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您自行承担。

4.6. 您须依照《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的法律责任。

4.7. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。阿里云的产品或服务可能会为您配置数据备份的功能或工具，您负责操作以完成备份。

4.8. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，阿里云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果均由您承担。

4.9. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用阿里云服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。

4.10. 您还应仔细阅读并遵守阿里云在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将自行承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，阿里云郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

5. 阿里云的权利、义务

5.1. 阿里云应按照约定提供服务。

5.2. 服务期限内，阿里云将为您提供如下售后服务：

5.2.1. 阿里云将提供 7×24 电话咨询服务和在线工单咨询服务，解答您在使用中的问题；

5.2.2. 阿里云将为您提供故障支持服务，您应通过在线工单申报故障；阿里云将及时就您非人为操作所出现的故障提供支持，但因您的人为原因和/或不可抗力、以及其他非阿里云控制范围内的事项除外。

您还可通过阿里云获得其他付费的售后服务，具体详见阿里云的网站相关页面的收费售后服务内容。

5.3. 阿里云仅负责操作系统以下的底层部分及阿里云提供的软件的运营维护，即服务的相关技术架构及阿里云提供的操作系统等。操作系统之上部分（如您在系统上安装的应用程序）由您自行负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请自行把握风险并谨慎操作。

5.4. 您了解阿里云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如阿里云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但阿里云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使阿里云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为阿里云违约。您同意和阿里云一同合作解决上述瑕疵问题。

5.5. 阿里云的某些服务可能具备账户授权管理功能，即您可将您对服务的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，此种情况下，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，都将由您承担相应结果，并承担相应的服务费用。

5.6. 您理解并认可，阿里云将为您提供基于某些服务的安全防护（如“云盾安骑士服务”）以及管理与监控的相关功能及服务（如“云监控”），尽管阿里云对该等服务经过详细的测试，但并不能保证其与所有的软硬件系统完全兼容，亦不能保证其软件及服务的完全准确性。如果出现不兼容及软件错误的情况，您应立即关闭或停止使用相关功能，并及时联系阿里云，获得技术支持。

6. 用户业务数据

6.1. 阿里云理解并认可，您通过阿里云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。

6.2. 就用户业务数据，阿里云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露；但以下情形除外：

6.2.1. 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，阿里云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务；

6.2.2. 您和阿里云另行协商一致。

6.3. 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您自行释放服务或删除数据的，阿里云将删除您的数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。

6.4. 当服务期届满、服务提前终止（包括双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确约定、主管部门要求或双方另有约定外，阿里云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满阿里云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

6.5. 用户业务数据一经删除，即不可恢复；您应自行承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，阿里云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。

6.6. 根据您与阿里云协商一致，阿里云在您选定的数据中心存储用户业务数据。阿里云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在阿里云数据中心的数据。

7. 知识产权

7.1. 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于提供方或其合法权利人所有；除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。

7.2. 您应保证提交阿里云的素材、对阿里云服务的使用及使用阿里云服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。阿里云应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。

7.3. 如果第三方机构或个人对您使用阿里云服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的阿里云的服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和阿里云均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方完全免责。

8. 保密条款

8.1. 本服务条款所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料、产品计划、价格、财务及营销规划、业务战略、客户信息、客户数据、研发、软件、硬件、API应用数据接口、技术说明、设计、特殊公式、特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。

8.2. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协议项下的有关用途或目的。

8.3. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。

8.4. 本条上述限制条款不适用于以下情况：

8.4.1. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；

8.4.2. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；

8.4.3. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；

8.4.4. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；

8.4.5. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；

8.4.6. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息；

8.4.7. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。

8.5. 您和阿里云都应尽最大的努力保护上述保密信息不被披露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取相应的合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

9. 服务的开通、终止与变更

9.1. 先付费的服务：

9.1.1. 您付费后服务即开通，开通后您获得阿里云向您发送的登录、使用服务的密钥、口令即可使用服务，服务期限自开通之时起算（而非自您获得登录、使用服务的密钥、口令时起算）；

9.1.2. 以包年包月形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止；以资源包（或套餐包）形式售卖的服务，服务期限则至您订购的资源包服务期限到期或资源包中的服务被使用完毕为止（以前述二者早发生为准）；

9.1.3. 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕，如资源包的服务期限届满，您已订购但未使用完毕的服务将被作废且阿里云将不提供其他替代或补充。

9.1.4. 您对于服务的使用将优先消耗订购的资源包，除法定及双方另行约定外，如资源包中的各项服务使用完毕或者服务期限到期，且您未继续订购资源包服务但持续使用此项服务的，阿里云将视为您使用阿里云以后付费形式售卖的该服务（如有），阿里云将持续计费并根据计费结果予以扣划服务费用。

9.2. 后付费的服务：

除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用阿里云的服务。您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务条款约定的终止情形出现时为止。

9.3. 发生下列情形之一的，服务期限提前终止：

9.3.1. 双方协商一致提前终止的；

9.3.2. 您严重违反本协议（包括您严重违反相关法律法规规定，或您严重违反本协议项下之任一承诺内容等），阿里云有权提前终止服务直至清除您的全部数据；

9.3.3. 您理解并充分认可，虽然阿里云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（如 DDoS 等）危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您网站遭遇该等行为而给阿里云或者阿里云的其他网络或服务器（包括本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部的通畅联系，阿里云可决定暂停或终止服务。如果终止服务的，将按照实际提供服务月份计算（不足一个月的按天计）服务费用，将剩余款项（如有）返还；

9.3.4. 阿里云可提前 30 天在 www.aliyun.com 上通告或给您发站内通知或书面通知的方式终止本服务服务协议；届时阿里云应将您已支付但未消费的款项退还至您的阿里云账户；

9.4. 您理解并认可，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，阿里云不保证永久的提供某种服务，并有权变更所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，阿里云将尽最大努力且提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式进行事先通知。

10. 违约责任

10.1. 您违反本协议中的承诺、保证条款、服务使用规则或义务的任一内容，或阿里云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，阿里云均有权就其情节，判断并采取以下措施中的一种或多种：（1）限制、中止使用服务；（2）终止提供服务，终止本协议；（3）追究您的法律责任；（4）其他阿里云认为适合的处理措施。阿里云依据前述约定采取中止服务、终止服务等措施而造成的用户损失由您承担。

10.2. 如因您违反有关法律法规或者本协议、相关规则之规定，使阿里云遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部门的处罚，您应对阿里云、其他用户或相关第三方的实际损失进行全额赔偿，包括合理的律师费用。

10.3. 您理解且同意，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于阿里云违约：

10.3.1. 阿里云在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务；

10.3.2. 由于 Internet 上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

10.4. 如果因阿里云原因造成您连续 72 小时不能正常使用服务的，您可终止接受服务，但非阿里云控制之内的原因引起的除外。

10.5. 在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用阿里云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）。

10.6. 在法律允许的情况下，阿里云在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过就该服务过往 12 个月所缴纳的服务费用的总和。

11. 通知

11.1. 您在使用阿里云服务时，您应该向阿里云提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您接收站内信、系统消息的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。

11.2 阿里云将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。

11.3. 阿里云通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括但不限于公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

11.4. 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或未及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，由您自行承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可抗力

12.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务条款的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。

12.2. 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、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。

13. 法律适用及争议解决

13.1. 本协议之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。

13.2. 您因使用阿里云服务所产生及与阿里云服务有关的争议，由阿里云与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

14. 附则

14.1. 本协议的附件，以及阿里云在阿里云网站相关页面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购页面（包括特定产品的专用条款、服务说明、操作文档等）均为本协议不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务说明、价格说明、其他订购页面，（2）专用条款和 4.3. 附件，（3）本协议通用条款的顺序予以适用。

14.2. 如本协议内容发生变动，阿里云应通过提前 30 天在阿里云网站的适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用阿里云服务，则视为您接受阿里云所做的相关修改。

14.3. 阿里云有权经提前将本协议的权利义务全部或者部分转移给阿里云的关联公司。

14.4. 阿里云于您过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。

14.5. 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及其可执行性。

14.6. 本协议项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本协议的终止而失效。

应用实时监控服务免费试用版专用条款

免费额度

- 【应用监控】免费额度：每天240 Agent×Hour，相当于10个Agent运行一天。
- 【前端监控】免费额度：每天20,000 页面上报次数。

免费试用服务到期后，如未升级成专业版，阿里云将在到期时暂停您就该服务的操作权限，但仍保留实例、继续存储您的数据 15日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第 15日相同时刻为期限届满）；如 15日届满仍未升级成专业版，阿里云将释放您的实例，并删除实例数据。

附件

服务使用规则

1. 您承诺，如果您利用阿里云提供的服务进行经营或非经营的活动需要获得国家有关部门的许可或批准的，应获得该有关的许可或批准。包括但不限于以下内容：

1.1. 如果您在云服务器服务上开办了多个网站，须保证所开办的全部网站均获得国家有关部门的许可或批准；

1.2. 如您网站提供非经营性互联网信息服务的，必须办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息；

1.3. 如您网站提供经营性互联网信息服务的，还应自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证；

1.4. 如您提供 BBS 等电子公告服务的，也需根据相关法规政策要求备案或获得相应批准；

1.5. 如您经营互联网游戏网站的，您应依法获得网络文化经营许可证；

1.6. 如您经营互联网视频网站的，您应依法获得信息网络传播视听节目许可证；

1.7. 若您从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。

您理解并认可，以上列举并不能穷尽您进行经营或非经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的全部类型，您应获得有关的许可或批准，并应符合国家及地方不时颁布相关法律法规之要求。

2. 除阿里云明示许可外，您不应修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让阿里云提供的服务或软件，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现阿里云提供的服务或软件的源代码。

3. 您不应散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用阿里云提供的服务散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件。
4. 您不应利用阿里云提供的资源和服务上传（Upload）、下载（Download）、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等）：
 - 4.1. 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；
 - 4.2. 涉及国家秘密和/或安全的信息；
 - 4.3. 封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；
 - 4.4. 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；
 - 4.5. 违反国家民族和宗教政策的信息；
 - 4.6. 妨碍互联网运行安全的信息；
 - 4.7. 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；
 - 4.8. 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。
5. 您不应大量占用，亦不得导致如程序或进程等大量占用阿里云云计算资源（如云服务器、网络带宽、存储空间等）所组成的平台（以下简称“云平台”）中服务器内存、CPU 或者网络带宽资源（比如但不限于互联网挖矿等行为），并给阿里云云平台或者阿里云的其他用户的网络、服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）、产品/应用等带来严重的、不合理的负荷，影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部正常通畅的联系，或者导致阿里云云平台产品与服务或者阿里云的其他用户的服务器宕机、死机或者用户基于云平台的产品/应用不可访问等。
6. 您不应进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼、黑客、网络诈骗、网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、DOS 等）。
7. 您不应进行任何改变或试图改变阿里云提供的系统配置或破坏系统安全的行为。
8. 除非您购买了专门用于此目的的服务，您不利用本服务从事 DDoS 防护、DNS 防护等防护售卖业务。
9. 不利用阿里云的服务提供任何不经网络审查或依靠技术手段成为境内获取境外非法信息的途径。
10. 您不应在阿里云服务或平台之上安装、使用盗版软件；您对自己行为（如自行安装的软件和进行的操作）承担责任。

3.应用实时监控服务专家版协议

版本生效日期：2018年2月26日。

欢迎您与阿里云计算有限公司（以下简称“阿里云”）共同签署本《应用实时监控服务专家版协议》（下称“本协议”）并使用阿里云服务！

协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与阿里云达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

通用服务条款

1. 签约主体及协议范围

本服务协议是您与阿里云计算有限公司就您使用阿里云应用实时监控所签署的服务协议。

2. 服务内容

本条款中“服务”指：阿里云 www.aliyun.com 网站和客户端（以下单独或统称“阿里云网站”）所展示的应用实时监控服务以及相关的技术及网络支持服务。

3. 服务费用

3.1. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。您可选择先付费或后付费的服务。

3.2. 先付费：

3.2.1. 在您付费之后，阿里云才开始为您提供服务。您未在下单后立即付费的，订单将为您保留7天，7天内您仍未付费或者7天内阿里云服务售罄的，订单失效，订单失效后阿里云与您就服务所达成的合意失效。

3.2.2. 服务期满双方愿意继续合作的，您至少应在服务期满前7天内支付续费款项，以使服务得以继续进行。

3.3. 后付费：您先使用后付费。具体扣费规则请查看 www.aliyun.com 上的页面展示且以页面公布的后付费服务当时有效的计费模式、标准为准。

3.4. 阿里云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您提供服务和/或技术支持，或者终止服务和/或技术支持的权利。同时，阿里云保留对您的欠费要求您按日承担万分之五的违约金以及追究其他法律责任的权利。

3.5. 您完全理解阿里云价格体系中所有的赠送服务项目或优惠活动均为阿里云在正常服务价格之外的一次性特别优惠，赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵服务价格。

4. 您的权利和义务

4.1. 成功订购服务后，您有权要求阿里云按照本服务协议以及阿里云网站相关页面所展示的服务说明、技术规范等内容向您提供服务。

4.2. 您订购阿里云的服务后，您可享受免费的售后服务。除此之外阿里云并提供其他付费的技术服务。

4.3. 您应按照阿里云的页面提示及本服务协议的约定支付相应服务费用。

4.4. 就阿里云服务的使用应符合附件阿里云的《服务使用规则》以及本服务协议。

4.5. 您对自己存放在阿里云平台上的数据以及进入和管理阿里云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您自行承担。

4.6. 您须依照《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的法律责任。

4.7. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。阿里云的产品或服务可能会为您配置数据备份的功能或工具，您负责操作以完成备份。

4.8. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，阿里云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果均由您承担。

4.9. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用阿里云服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。

4.10. 您还应仔细阅读并遵守阿里云在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将自行承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，阿里云郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

5. 阿里云的权利、义务

5.1. 阿里云应按照约定提供服务。

5.2. 服务期限内，阿里云将为您提供如下售后服务：

5.2.1. 阿里云将提供 7×24 电话咨询服务以及在线工单咨询服务，解答您在使用中的问题；

5.2.2. 阿里云将为您提供故障支持服务，您应通过在线工单申报故障；阿里云将及时就您非人为操作所出现的故障提供支持，但因您的人为原因和/或不可抗力、以及其他非阿里云控制范围内的事项除外。

您还可通过阿里云获得其他付费的售后服务，具体详见阿里云的网站相关页面的收费售后服务内容。

5.3. 阿里云仅负责操作系统以下的底层部分及阿里云提供的软件的运营维护，即服务的相关技术架构及阿里云提供的操作系统等。操作系统之上部分（如您在系统上安装的应用程序）由您自行负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请自行把握风险并谨慎操作。

5.4. 您了解阿里云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如阿里云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但阿里云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使阿里云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为阿里云违约。您同意和阿里云一同合作解决上述瑕疵问题。

5.5. 阿里云的某些服务可能具备账户授权管理功能，即您可将您对服务的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，此种情况下，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，都将由您承担相应结果，并承担相应的服务费用。

5.6. 您理解并认可，阿里云将为您提供基于某些服务的安全防护（如“云盾安骑士服务”）以及管理与监控的相关功能及服务（如“云监控”），尽管阿里云对该等服务经过详细的测试，但并不能保证其与所有的软硬件系统完全兼容，亦不能保证其软件及服务的完全准确性。如果出现不兼容及软件错误的情况，您应立即关闭或停止使用相关功能，并及时联系阿里云，获得技术支持。

6. 用户业务数据

6.1. 阿里云理解并认可，您通过阿里云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。

6.2. 就用户业务数据，阿里云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露；但以下情形除外：

6.2.1. 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，阿里云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务；

6.2.2. 您和阿里云另行协商一致。

6.3. 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您自行释放服务或删除数据的，阿里云将删除您的数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。

6.4. 当服务期届满、服务提前终止（包括双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确约定、主管部门要求或双方另有约定外，阿里云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满阿里云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

6.5. 用户业务数据一经删除，即不可恢复；您应自行承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，阿里云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。

6.6. 根据您与阿里云协商一致，阿里云在您选定的数据中心存储用户业务数据。阿里云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在阿里云数据中心的数据。

7. 知识产权

7.1. 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于提供一方或其合法权利人所有；除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。

7.2. 您应保证提交阿里云的素材、对阿里云服务的使用及使用阿里云服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。阿里云应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。

7.3. 如果第三方机构或个人对您使用阿里云服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的阿里云的服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和阿里云均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方完全免责。

8. 保密条款

8.1. 本服务条款所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料、产品计划、价格、财务及营销规划、业务战略、客户信息、客户数据、研发、软件、硬件、API应用数据接口、技术说明、设计、特殊公式、特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。

8.2. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协议项下的有关用途或目的。

8.3. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。

8.4. 本条上述限制条款不适用于以下情况：

8.4.1. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；

8.4.2. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；

8.4.3. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；

8.4.4. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；

8.4.5. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；

8.4.6. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息；

8.4.7. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。

8.5. 您和阿里云都应尽最大的努力保护上述保密信息不被披露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取相应的合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

9. 服务的开通、终止与变更

9.1. 先付费的服务：

9.1.1. 您付费后服务即开通，开通后您获得阿里云向您发送的登录、使用服务的密钥、口令即可使用服务，服务期限自开通之时起算（而非自您获得登录、使用服务的密钥、口令时起算）；

9.1.2. 以包年包月形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止；以资源包（或套餐包）形式售卖的服务，服务期限则至您订购的资源包服务期限到期或资源包中的服务被使用完毕为止（以前述二者早发生为准）；

9.1.3. 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕，如资源包的服务期限届满，您已订购但未使用完毕的服务将被作废且阿里云将不提供其他替代或补充。

9.1.4. 您对于服务的使用将优先消耗订购的资源包，除法定及双方另行约定外，如资源包中的各项服务使用完毕或者服务期限到期，且您未继续订购资源包服务但持续使用此项服务的，阿里云将视为您使用阿里云以后付费形式售卖的该服务（如有），阿里云将持续计费并根据计费结果予以扣划服务费用。

9.2. 后付费的服务：

除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用阿里云的服务。您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务条款约定的终止情形出现时为止。

9.3. 发生下列情形之一的，服务期限提前终止：

9.3.1. 双方协商一致提前终止的；

9.3.2. 您严重违反本协议（包括您严重违反相关法律法规规定，或您严重违反本协议项下之任一承诺内容等），阿里云有权提前终止服务直至清除您的全部数据；

9.3.3. 您理解并充分认可，虽然阿里云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（如 DDoS 等）危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您网站遭遇该等行为而给阿里云或者阿里云的其他网络或服务器（包括本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部的通畅联系，阿里云可决定暂停或终止服务。如果终止服务的，将按照实际提供服务月份计算（不足一个月的按天计）服务费用，将剩余款项（如有）返还；

9.3.4. 阿里云可提前 30 天在 www.aliyun.com 上通告或给您发网站内通知或书面通知的方式终止本服务协议；届时阿里云应将您已支付但未消费的款项退还至您的阿里云账户；

9.4. 您理解并认可，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，阿里云不保证永久的提供某种服务，并有权变更所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，阿里云将尽最大努力且提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式进行事先通知。

10. 违约责任

10.1. 您违反本协议中的承诺、保证条款、服务使用规则或义务的任一内容，或阿里云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，阿里云均有权就其情节，判断并采取以下措施中的一种或多种：（1）限制、中止使用服务；（2）终止提供服务，终止本协议；（3）追究您的法律责任；（4）其他阿里云认为适合的处理措施。阿里云依据前述约定采取中止服务、终止服务等措施而造成的用户损失由您承担。

10.2. 如因您违反有关法律法规或者本协议、相关规则之规定，使阿里云遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部的处罚，您应对阿里云、其他用户或相关第三方的实际损失进行全额赔偿，包括合理的律师费用。

10.3. 您理解且同意，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于阿里云违约：

10.3.1. 阿里云在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务；

10.3.2. 由于 Internet 上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

10.4. 如果因阿里云原因造成您连续 72 小时不能正常使用服务的，您可终止接受服务，但非阿里云控制之内的原因引起的除外。

10.5. 在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用阿里云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）。

10.6. 在法律允许的情况下，阿里云在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过就该服务过往 12 个月所缴纳的服务费用的总和。

11. 通知

11.1. 您在使用阿里云服务时，您应该向阿里云提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您接收站内信、系统消息的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。

11.2 阿里云将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。

11.3. 阿里云通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括但不限于公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

11.4. 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或未及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，由您自行承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可抗力

12.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务条款的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。

12.2. 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、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。

13. 法律适用及争议解决

13.1. 本协议之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。

13.2. 您因使用阿里云服务所产生及与阿里云服务有关的争议，由阿里云与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

14. 附则

14.1. 本协议的附件，以及阿里云在阿里云网站相关页面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购页面（包括特定产品的专用条款、服务说明、操作文档等）均为本协议不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务说明、价格说明、其他订购页面，（2）专用条款和 4.3. 附件，（3）本协议通用条款的顺序予以适用。

14.2. 如本协议内容发生变动，阿里云应通过提前 30 天在阿里云网站的适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用阿里云服务，则视为您接受阿里云所做的相关修改。

14.3. 阿里云有权经提前将本协议的权利义务全部或者部分转移给阿里云的关联公司。

14.4. 阿里云于您过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。

14.5. 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及其可执行性。

14.6. 本协议项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本协议的终止而失效。

应用实时监控服务专家版专用条款

1. 到期及欠费

1.1. 如包年、包月和包周等固定服务期限到期的：

1.1.1. 就包年、包月和包周的应用实时监控服务，服务期到期后，如您继续使用阿里云服务的，您应及时续费；

1.1.2. 您服务到期后，如未续费，阿里云将在到期时暂停您就该服务的操作权限，但仍保留实例、继续存储您的数据 7 日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第 7 日相同时刻为期限届满）；如 7 日届满仍未续费，阿里云将释放您的实例，并删除实例数据。

1.2. 就按量付费的应用实时监控服务，您应及时充值、缴纳服务费用以保证服务的持续使用，如您发生欠费：

1.2.1. 自账户首次欠费之时起，阿里云将暂停您对账户下所有按量付费服务的操作权限，但仍保留实例、继续存储您的数据 7 日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第 7 日相同时刻为期限届满）；

1.2.2. 如自您首次欠费发生之时起 7 日届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将释放您的欠费实例，并删除数据。

附件

服务使用规则

1. 您承诺，如果您利用阿里云提供的服务进行经营或非经营的活动需要获得国家有关部门的许可或批准的，应获得该有关的许可或批准。包括但不限于以下内容：

1.1. 如果您在云服务器服务上开办了多个网站，须保证所开办的全部网站均获得国家有关部门的许可或批准；

1.2. 如您网站提供非经营性互联网信息服务的，必须办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息；

1.3. 如您网站提供经营性互联网信息服务的，还应自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证；

1.4. 如您提供 BBS 等电子公告服务的，也需根据相关法规政策要求备案或获得相应批准；

1.5. 如您经营互联网游戏网站的，您应依法获得网络文化经营许可证；

1.6. 如您经营互联网视频网站的，您应依法获得信息网络传播视听节目许可证；

1.7. 若您从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。

您理解并认可，以上列举并不能穷尽您进行经营或非经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的全部类型，您应获得有关的许可或批准，并应符合国家及地方不时颁布相关法律法规之要求。

2. 除阿里云明示许可外，您不应修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让阿里云提供的服务或软件，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现阿里云提供的服务或软件的源代码。

3. 您不应散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用阿里云提供的服务散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件。

4. 您不应利用阿里云提供的资源和服务上传（Upload）、下载（Download）、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等）：

4.1. 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；

4.2. 涉及国家秘密和/或安全的信息；

4.3. 封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；

4.4. 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；

4.5. 违反国家民族和宗教政策的信息；

4.6. 妨碍互联网运行安全的信息；

4.7. 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；

4.8. 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。

5. 您不应大量占用，亦不得导致如程序或进程等大量占用阿里云云计算资源（如云服务器、网络带宽、存储空间等）所组成的平台（以下简称“云平台”）中服务器内存、CPU 或者网络带宽资源（比如但不限于互联网挖矿等行为），并给阿里云云平台或者阿里云的其他用户的网络、服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）、产品/应用等带来严重的、不合理的负荷，影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部正常通畅的联系，或者导致阿里云云平台产品与服务或者阿里云的其他用户的服务器宕机、死机或者用户基于云平台的产品/应用不可访问等。

6. 您不应进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼、黑客、网络诈骗、网站或空间中或有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、DOS 等）。

7. 您不应进行任何改变或试图改变阿里云提供的系统配置或破坏系统安全的行为。

8. 除非您购买了专门用于此目的的服务，您不利用本服务从事 DDoS 防护、DNS 防护等防护售卖业务。

9. 不利用阿里云的服务提供任何不经网络审查或依靠技术手段成为境内获取境外非法信息的途径。

10. 您不应在阿里云服务或平台之上安装、使用盗版软件；您对自己行为（如自行安装的软件和进行的操作）承担责任。

4. 前端监控服务等级协议

本服务等级协议SLA（Service Level Agreement）规定了阿里云向客户提供的阿里云应用实时监控服务-前端监控（简称“前端监控”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1. 定义

服务周期：前端监控可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。

有效请求：前端监控服务服务器端接收到的请求，视为有效请求。

失败请求：

- 因前端监控系统原因导致的域名返回状态码为5XX请求。
- 因前端监控故障导致的未能到达前端监控服务器端的请求，当出现前端监控服务故障无法获得失败请求数时，将通过计算前7个自然日客户每分钟请求数的平均值，用该平均值乘以故障时间，从而计算出该情况下的失败请求数。

每5分钟错误率：以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）×100%

月度服务费用：客户在一个自然月中就某一阿里云账号下前端监控服务所支付的服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按服务周期统计，按照如下方式计算：

服务可用性=（1-（服务周期内∑每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））×100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12×24×该服务周期的天数）

2.2 服务可用性承诺

前端监控服务可用性不低于99.5%，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：**

- （1）阿里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）任何阿里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）客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。
- （7）PC、微信小程序、钉钉小程序、支付宝小程序等客户侧自身的网络问题或者程序本身问题。
- （8）其他不可抗力因素。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

根据客户某一阿里云账号下前端监控服务的月度服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买前端监控服务产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该账号下前端监控服务所支付的月度服务费用（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于99.00%	月度服务费用的15%
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费用的30%
低于95.00%	月度服务费用的100%

3.2 赔偿申请时限

客户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的实例提出赔偿申请。赔偿申请必须限于在前端监控服务没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4. 其他

阿里云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，阿里云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对SLA所做的修改，您有权停止使用前端监控服务，如您继续使用则视为您接受修改后的SLA。

5.链路追踪Tracing Analysis服务等级协议

本服务协议SLA（Service Level Agreement）规定了阿里云向客户提供的阿里云应用实时监控服务-链路追踪（简称“链路追踪”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1.定义

服务周期：链路追踪可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。

有效请求：链路追踪服务器端接收到的请求，视为有效请求。

失败请求：

- 因链路追踪系统原因导致的域名返回状态码为5XX请求。
- 因链路追踪故障导致的未能到达链路追踪服务器端的请求，当出现链路追踪服务故障无法获得失败请求数时，将通过计算前7个自然日客户每分钟请求数的平均值，用该平均值乘以故障时间，从而计算出该情况下的失败请求数。

每5分钟错误率：以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）×100%

月度服务费用：客户在一个自然月中就某一阿里云账号下链路追踪服务所支付的服务费用总额。

2.服务可用性

2.1服务可用性计算方式

服务可用性按服务周期统计，按照如下方式计算：

服务可用性=（1-（服务周期内Σ每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））×100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12×24×该服务周期的天数）

2.2服务可用性承诺

链路追踪服务可用性不低于99.5%，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：**

- （1）阿里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）任何阿里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）客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。
- （7）PC、微信小程序、钉钉小程序、支付宝小程序等客户侧自身的网络问题或者程序本身问题。
- （8）其他不可抗力因素。

3.赔偿方案

3.1赔偿标准

根据客户某一阿里云账号下链路追踪服务的月度服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买链路追踪服务产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该账号下链路追踪服务所支付的月度服务费用（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于99.00%	月度服务费用的15%
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费用的30%
低于95.00%	月度服务费用的100%

3.2 赔偿申请时限

客户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的实例提出赔偿申请。赔偿申请必须限于在链路追踪服务没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4. 其他

阿里云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，阿里云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对SLA所做的修改，您有权停止使用链路追踪服务，如您继续使用则视为您接受修改后的SLA。

6.Prometheus服务等级协议

本服务等级协议（Service Level Agreement，简称“SLA”）规定了阿里云向客户提供的ARMS Prometheus服务（简称“Prometheus服务”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1.定义

服务周期： Prometheus服务可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。

有效请求： Prometheus服务服务器端接收到的请求，视为有效请求。

失败请求： 由于Prometheus服务原因造成的调用失败，则视为失败请求。当出现Prometheus服务故障无法获得失败请求数时，将通过计算前7个自然日用户每分钟请求数的平均值，用该平均值乘以故障时间，从而计算出该情况下的失败请求数。

每5分钟错误率： 以5分钟为单位按照如下方式计算错误率；

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）x100%

月度服务费用： 客户在一个自然月中就某一阿里云账号下Prometheus服务所支付的服务费用总额。

2.服务可用性

2.1服务可用性计算方式

服务可用性按服务周期统计，按照如下方式计算：

服务可用性=（1-（服务周期内∑每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））x100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12*24*该服务周期的天数）

2.2服务可用性承诺

Prometheus服务可用性不低于 99.90%，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请求失败或服务不可用：**

- （1）阿里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）任何阿里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）客户未遵循阿里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

根据客户某一阿里云账号下Prometheus服务的月度服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买Prometheus服务产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该账号下Prometheus服务所支付的月度服务费用（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99.00%	月度服务费用的15%

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费用的30%
低于95.00%	月度服务费用的100%

3.2 赔偿申请时限

客户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的实例提出赔偿申请。赔偿申请必须限于在Prometheus服务没有达到可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4. 其他

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

7.Prometheus监控服务试用条款

版本生效日期：2020年09月15日。

欢迎您申请试用阿里云服务

提示条款

欢迎您与阿里云计算有限公司（以下简称“阿里云”）共同签署本服务试用条款（下称“本条款”）并试用阿里云服务！

条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本条款之前，应当认真阅读本条款。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对条款有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本条款或以其他方式选择接受本条款后，即表示您已充分阅读、理解并接受本条款的全部内容，并与阿里云达成一致。本条款自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本条款之日起成立。阅读本条款的过程中，如果您不同意本条款或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

通用服务条款

1. 签约主体及条款范围

本服务条款是您与阿里云计算有限公司就您试用阿里云Prometheus监控服务所签署的服务条款。

2. 服务内容

本条款中“服务”指：[阿里云网站](#)和客户端（以下单独或统称“阿里云网站”）向您所展示的，您申请试用、且经阿里云同意向您提供的技术及网络支持服务。

3. 服务费用

- i. 您理解并同意，阿里云目前为您免费提供服务，即您开通或使用服务，并不需向阿里云支付费用；阿里云不排除日后收取费用的可能，届时阿里云将提前10个自然日通过在网站内合适版面发布公告或发送站内通知等方式公布收费政策及规范。
- ii. 阿里云进行收费后，如您仍使用阿里云服务的，应按届时有效的收费政策付费并应遵守届时阿里云公布的有效的服务条款。如在收费后，您拒绝支付服务费的，阿里云有权不再向您提供服务，并有权利不再继续保留您的业务数据。

4. 您的权利和义务

- i. 成功开通服务后，您有权要求阿里云按照本条款以及阿里云网站相关页面所展示的服务说明、技术规范等内容向您提供服务。
- ii. 就阿里云服务的使用应符合阿里云的《[服务使用规则](#)》以及本条款。
- iii. 您对自己存放在阿里云云平台上的数据以及进入和管理阿里云云平台上各类产品与服务口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您承担。
- iv. 您须依照《网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您将承担未按规定保留相关记录而引起的相应法律责任。
- v. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。阿里云的产品或服务可能会为您配置数据备份的功能或工具，您负责操作以完成备份。

- vi. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，阿里云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您将承担因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果及责任。
- vii. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用阿里云服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。
- viii. 您还应仔细阅读并遵守阿里云在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，阿里云郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

5. 阿里云的权利、义务

- i. 阿里云应按照约定提供服务。
- ii. 服务期限内，阿里云将为您提供如下售后服务：
 - a. 阿里云将提供7x24电话咨询以及在线工单咨询服务，解答您在使用中的问题。
 - b. 阿里云将为您提供故障支持服务，您应通过在线工单申报故障。阿里云将及时就您非人为操作所出现的故障提供支持，但因您的人为原因和/或不可抗力、以及其他非阿里云控制范围内的事项除外。
- iii. 阿里云仅负责操作系统以下的底层部分及阿里云提供的软件的运营维护，即服务的相关技术架构及阿里云提供的操作系统等。操作系统之上部分（如您在系统上安装的应用程序）由您负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请把握风险并谨慎操作。
- iv. 您了解阿里云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如阿里云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但阿里云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使阿里云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为阿里云违约。您同意和阿里云一同合作解决上述瑕疵问题。
- v. 阿里云的某些服务可能具备账户授权管理功能，即您可将您对服务的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，此种情况下，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，都将由您承担相应的责任和由此产生的服务费用。
- vi. 您理解并认可，阿里云将为您提供基于某些服务的安全防护（如“云盾安骑士服务”）以及管理与监控的相关功能及服务（如“云监控”），尽管阿里云对该等服务经过详细的测试，但并不能保证其与所有的软硬件系统完全兼容，亦不能保证其软件及服务的完全准确性。如果出现不兼容及软件错误的情况，您应立即关闭或停止使用相关功能，并及时联系阿里云，获得技术支持。

6. 用户业务数据

- i. 阿里云理解并认可，您通过阿里云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。
- ii. 就用户业务数据，阿里云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露。但以下情形除外：
 - a. 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，阿里云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务。
 - b. 您和阿里云另行协商一致。
- iii. 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您自行释放服务或删除数据的，阿里云将删除您的数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。
- iv. 当服务期届满、服务提前终止（包括双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确规定、主管部门要求或双方另有约定外，阿里云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的专有条款、产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满阿里云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

- v. 用户业务数据一经删除，即不可恢复。您应自行承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，阿里云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。
- vi. 根据您与阿里云协商一致，阿里云在您选定的数据中心存储用户业务数据。阿里云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在阿里云数据中心的数据。

7. 知识产权

- i. 在本条款项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于提供方或其合法权利人所有。除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。
- ii. 您应保证提交阿里云的素材、对阿里云服务的使用及使用阿里云服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。阿里云应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。
- iii. 如果第三方机构或个人对您使用阿里云服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的阿里云服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和阿里云均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方的相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方免责。

8. 保密条款

- i. 本服务条款所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本条款而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料，产品计划，价格，财务及营销规划，业务战略，客户信息，客户数据，研发，软件，硬件，API应用数据接口，技术说明，设计，特殊公式，特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。
- ii. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本条款项下的有关用途或目的。
- iii. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。
- iv. 本条上述限制条款不适用于以下情况：
 - a. 在签署本条款之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有。
 - b. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得。
 - c. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的。
 - d. 在不违反本条款约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得。
 - e. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益。
 - f. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息。
 - g. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本条款的标准予以保密。
- v. 您和阿里云都应尽最大的努力保护上述保密信息不被泄露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

9. 服务的终止与变更

- i. 发生下列情形之一的，服务期限提前终止：
 - a. 双方协商一致提前终止的。
 - b. 经阿里云提前通知，结束公测期或免费试用期的。
 - c. 您严重违反本条款（包括，您严重违反相关法律法规规定，或您严重违反本条款项下之任一承诺内容等），阿里云有权提前终止服务直至清除您的全部数据。
 - d. 您理解并充分认可，虽然阿里云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（包括DDoS）等危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您网站遭遇该等行为而给阿里云或者阿里云的其他网络或服务器（包括本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部的通畅联系，阿里云可决定暂停或终止服务。
- ii. 您理解并认可，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，阿里云不保证永久的提供某种服务，并有权变更所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，阿里云将提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式进行事先通知。

10. 违约责任

- i. 您违反本条款中的承诺、保证条款、服务使用规则或义务的任一内容，或阿里云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，阿里云均有权就其情节，根据独立判断并单方采取以下措施中的一种或多种：
 - a. 限制、中止使用服务。
 - b. 终止提供服务，终止本条款。
 - c. 追究您的法律责任。
 - d. 其他阿里云认为适合的处理措施。

阿里云依据前述约定采取中止服务、终止服务等措施而造成的用户损失将由您承担。

- ii. 如因您违反有关法律法规或者本条款、相关规则之规定，使阿里云遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部门的处罚，您应对阿里云、其他用户或相关第三方的实际损失进行全额赔偿，包括合理的律师费用。
- iii. 您理解且同意，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于阿里云违约：
 - a. 阿里云在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务。
 - b. 由于Internet上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。
- iv. 责任的限制及免除。

您应理解并同意，虽然阿里云服务会提供服务可用性和可靠性支撑，但在试用期间（免费或不免费），阿里云将不对任何服务可用性、可靠性做出承诺。阿里云亦不对您使用试用服务工作或结果承担任何责任。
- v. 在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用阿里云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）。
- vi. 在法律允许的情况下，阿里云在本条款项下所承担的损失赔偿责任不超过就该服务过往12个月所缴纳的服务费用的总和。

11. 通知

- i. 您在使用阿里云服务时，您应向阿里云提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您接收站内信、系统消息的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。

- ii. 阿里云将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。
- iii. 阿里云通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括但不限于公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。
- iv. 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或未及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，由您自行承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可抗力

- i. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务条款的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。
- ii. 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、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。

13. 法律适用及争议解决

- i. 本条款之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。
- ii. 您因使用阿里云服务所产生及与阿里云服务有关的争议，由阿里云与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

14. 附则

- i. 本条款的附件，以及阿里云在阿里云网站相关页面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购页面（包括特定产品的专用条款、服务说明、操作文档等）均为本条款不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务说明、价格说明、其他订购页面，（2）专用条款和4.3. 附件，（3）本条款通用条款的顺序予以适用。
- ii. 如本条款内容发生变动，阿里云应通过提前30天在阿里云网站的适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用阿里云服务，则视为您接受阿里云所做的相关修改。
- iii. 阿里云有权经提前将本条款的权利义务全部或者部分转移给阿里云的关联公司。
- iv. 阿里云于您过失或违约时放弃本条款规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。
- v. 本条款任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本条款其余条款的有效性及可执行性。
- vi. 本条款项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本条款的终止而失效。

8.Prometheus监控服务专家版协议

版本生效日期：2018年2月26日。

欢迎您与阿里云计算有限公司（以下简称“阿里云”）共同签署本《Prometheus监控服务专家版协议》（下称“本协议”）并使用阿里云服务！

协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与阿里云达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

通用服务条款

1. 签约主体及协议范围

本服务协议是您与阿里云计算有限公司就您使用阿里云Prometheus监控服务所签署的服务协议。

2. 服务内容

本条款中“服务”指：[阿里云网站](#)和客户端（以下单独或统称“阿里云网站”）所展示的Prometheus监控服务以及相关的技术及网络支持服务。

3. 服务费用

- i. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。您可选择先付费或后付费的服务。
- ii. 先付费：
 - a. 在您付费之后，阿里云才开始为您提供服务。您未在下单后立即付费的，订单将为您保留7天，7天内您仍未付费或者7天内阿里云服务售罄的，订单失效，订单失效后阿里云与您就服务所达成的合意失效。
 - b. 服务期满双方愿意继续合作的，您至少应在服务期满前7天内支付续费款项，以使服务得以继续进行。
- iii. 后付费：您先使用后付费。具体扣费规则请查看[阿里云网站](#)上的页面展示且以页面公布的后付费服务当时有效的计费模式、标准为准。
- iv. 阿里云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您提供服务 and/或技术支持，或者终止服务和/或技术支持的权利。同时，阿里云保留对您的欠费要求您按日承担万分之五的违约金以及追究其他法律责任的权利。
- v. 您完全理解阿里云价格体系中所有的赠送服务项目或优惠活动均为阿里云在正常服务价格之外的一次性特别优惠，赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵服务价格。

4. 您的权利和义务

- i. 成功订购服务后，您有权要求阿里云按照本服务协议以及阿里云网站相关页面所展示的服务说明、技术规范等内容向您提供服务。
- ii. 您订购阿里云的服务后，您可享受免费的售后服务。除此之外阿里云并提供其他付费的技术服务。
- iii. 您应按照阿里云的页面提示及本服务协议的约定支付相应服务费用。
- iv. 就阿里云服务的使用应符合附件阿里云的《服务使用规则》以及本服务协议。

- v. 您对自己存放在阿里云平台上的数据以及进入和管理阿里云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您自行承担。
 - vi. 您须依照《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的法律责任。
 - vii. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。阿里云的产品或服务可能会为您配置数据备份的功能或工具，您负责操作以完成备份。
 - viii. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，阿里云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果均由您承担。
 - ix. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务。您使用阿里云服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。
 - x. 您还应仔细阅读并遵守阿里云在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将自行承担违反相关操作指引所引起的后果。同时，阿里云郑重提示您，请把握风险谨慎操作。
5. 阿里云的权利、义务
- i. 阿里云应按照约定提供服务。
 - ii. 服务期限内，阿里云将为您提供如下售后服务：
 - a. 阿里云将提供7x24电话咨询以及在线工单咨询服务，解答您在使用中的问题。
 - b. 阿里云将为您提供故障支持服务，您应通过在线工单申报故障。阿里云将及时就您非人为操作所出现的故障提供支持，但因您的人为原因和/或不可抗力、以及其他非阿里云控制范围内的事项除外。您还可通过阿里云获得其他付费的售后服务，具体详见阿里云的网站相关页面的收费售后服务内容。
 - iii. 阿里云仅负责操作系统以下的底层部分及阿里云提供的软件的运营维护，即服务的相关技术架构及阿里云提供的操作系统等。操作系统之上部分（如您在系统上安装的应用程序）由您自行负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请自行把握风险并谨慎操作。
 - iv. 您了解阿里云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如阿里云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但阿里云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使阿里云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为阿里云违约。您同意和阿里云一同合作解决上述瑕疵问题。
 - v. 阿里云的某些服务可能具备账户授权管理功能，即您可将您对服务的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，此种情况下，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，都将由您承担相应结果，并承担相应的服务费用。
 - vi. 您理解并认可，阿里云将为您提供基于某些服务的安全防护（如“云盾安骑士服务”）以及管理与监控的相关功能及服务（如“云监控”），尽管阿里云对该等服务经过详细的测试，但并不能保证其与所有的软硬件系统完全兼容，亦不能保证其软件及服务完全准确性。如果出现不兼容及软件错误的情况，您应立即关闭或停止使用相关功能，并及时联系阿里云，获得技术支持。
6. 用户业务数据
- i. 阿里云理解并认可，您通过阿里云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。

- ii. 就用户业务数据，阿里云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露。但以下情形除外：
 - a. 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，阿里云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务。
 - b. 您和阿里云另行协商一致。
- iii. 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您自行释放服务或删除数据的，阿里云将删除您的数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。
- iv. 当服务期届满、服务提前终止（包括双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确约定、主管部门要求或双方另有约定外，阿里云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满阿里云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。
- v. 用户业务数据一经删除，即不可恢复。您应自行承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，阿里云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。
- vi. 根据您与阿里云协商一致，阿里云在您选定的数据中心存储用户业务数据。阿里云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在阿里云数据中心的数据。

7. 知识产权

- i. 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于提供方或其合法权利人所有。除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。
- ii. 您应保证提交阿里云的素材、对阿里云服务的使用及使用阿里云服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。阿里云应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。
- iii. 如果第三方机构或个人对您使用阿里云服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的阿里云的服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和阿里云均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方完全免责。

8. 保密条款

- i. 本服务条款所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料、产品计划、价格、财务及营销规划、业务战略、客户信息、客户数据、研发、软件、硬件、API应用数据接口、技术说明、设计、特殊公式、特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。
- ii. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协议项下的有关用途或目的。
- iii. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。

iv. 本条上述限制条款不适用于以下情况：

- a. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有。
 - b. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得。
 - c. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的。
 - d. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得。
 - e. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益。
 - f. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息。
 - g. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。
- v. 您和阿里云都应尽最大的努力保护上述保密信息不被披露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取相应的合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

9. 服务的开通、终止与变更

i. 先付费的服务：

- a. 您付费后服务即开通，开通后您获得阿里云向您发送的登录、使用服务的密钥、口令即可使用服务，服务期限自开通之时起算（而非自您获得登录、使用服务的密钥、口令时起算）。
- b. 以包年包月形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止。以资源包（或套餐包）形式售卖的服务，服务期限则至您订购的资源包服务期限到期或资源包中的服务被使用完毕为止（以前述二者早发生为准）。
- c. 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕，如资源包的服务期限届满，您已订购但未使用完毕的服务将被作废且阿里云将不提供其他替代或补充。
- d. 您对于服务的使用将优先消耗订购的资源包，除法定及双方另行约定外，如资源包中的各项服务使用完毕或者服务期限到期，且您未继续订购资源包服务但持续使用此项服务的，阿里云将视为您使用阿里云以后付费形式售卖的该服务（如有），阿里云将持续计费并根据计费结果予以扣划服务费用。

ii. 后付费的服务：

除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用阿里云的服务。您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务条款约定的终止情形出现时为止。

iii. 发生下列情形之一的，服务期限提前终止：

- a. 双方协商一致提前终止的。
- b. 您严重违反本协议（包括您严重违反相关法律法规规定，或您严重违反本协议项下之任一承诺内容等），阿里云有权提前终止服务直至清除您的全部数据。
- c. 您理解并充分认可，虽然阿里云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（如DDoS等）危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您网站遭遇该等行为而给阿里云或者阿里云的其他网络或服务器（包括本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部的通畅联系，阿里云可决定暂停或终止服务。如果终止服务的，将按照实际提供服务月份计算（不足一个月的按天计）服务费用，将剩余款项（如有）返还。
- d. 阿里云可提前30天在[阿里云网站](#)上通告或给您发站内通知或书面通知的方式终止本服务协议。

届时阿里云应将您已支付但未消费的款项退还至您的阿里云账户。

- iv. 您理解并认可，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，阿里云不保证永久的提供某种服务，并有权变更所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，阿里云将尽最大努力且提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式进行事先通知。

10. 违约责任

- i. 您违反本协议中的承诺、保证条款、服务使用规则或义务的任一内容，或阿里云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，阿里云均有权就其情节，判断并采取以下措施中的一种或多种：
 - a. 限制、中止使用服务。
 - b. 终止提供服务，终止本协议。
 - c. 追究您的法律责任。
 - d. 其他阿里云认为适合的处理措施。

阿里云依据前述约定采取中止服务、终止服务等措施而造成的用户损失由您承担。

- ii. 如因您违反有关法律法规或者本协议、相关规则之规定，使阿里云遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部门的处罚，您应对阿里云、其他用户或相关第三方的实际损失进行全额赔偿，包括合理的律师费用。
- iii. 您理解且同意，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于阿里云违约：
 - a. 阿里云在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务。
 - b. 由于Internet上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。
- iv. 如果因阿里云原因造成您连续72小时不能正常使用服务的，您可终止接受服务，但非阿里云控制之内的原因引起的除外。
- v. 在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用阿里云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）。
- vi. 在法律允许的情况下，阿里云在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过就该服务过往12个月所缴纳的服务费用的总和。

11. 通知

- i. 您在使用阿里云服务时，您应该向阿里云提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您接收站内信、系统消息的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。

- ii. 阿里云将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。
- iii. 阿里云通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括但不限于公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。
- iv. 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或未及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，由您自行承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可抗力

- i. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务条款的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。
- ii. 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、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。

13. 法律适用及争议解决

- i. 本协议之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。
- ii. 您因使用阿里云服务所产生及与阿里云服务有关的争议，由阿里云与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

14. 附则

- i. 本协议的附件，以及阿里云在阿里云网站相关页面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购页面（包括特定产品的专用条款、服务说明、操作文档等）均为本协议不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务说明、价格说明、其他订购页面，（2）专用条款和4.3. 附件，（3）本协议通用条款的顺序予以适用。
- ii. 如本协议内容发生变动，阿里云应通过提前30天在阿里云网站的适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用阿里云服务，则视为您接受阿里云所做的相关修改。
- iii. 阿里云有权经提前将本协议的权利义务全部或者部分转移给阿里云的关联公司。
- iv. 阿里云于您过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。
- v. 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及其可执行性。
- vi. 本协议项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本协议的终止而失效。

Prometheus监控服务专家版专用条款

到期及欠费

1. 如包年、包月和包周等固定服务期限到期的：
 - i. 就包年、包月和包周的Prometheus监控服务，服务期到期后，如您继续使用阿里云服务的，您应及时续费。
 - ii. 您服务到期后，如未续费，阿里云将在到期时暂停您就该服务的操作权限，但仍保留实例、继续存储您的数据7日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满）；如7日届满仍未续费，阿里云将释放您的实例，并删除实例数据。
2. 就按量付费的Prometheus监控服务，您应及时充值、缴纳服务费用以保证服务的持续使用，如您发生

欠费：

- i. 自账户首次欠费之时起，阿里云将暂停您对账户下所有按量付费服务的操作权限，但仍保留实例、继续存储您的数据7日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满）。
- ii. 如自您首次欠费发生之时起7日届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将释放您的欠费实例，并删除数据。

附件

服务使用规则

1. 您承诺，如果您利用阿里云提供的服务进行经营或非经营的活动需要获得国家有关部门的许可或批准的，应获得该有关的许可或批准。包括但不限于以下内容：
 - i. 如果您在云服务器服务上开办了多个网站，须保证所开办的全部网站均获得国家有关部门的许可或批准。
 - ii. 如您网站提供非经营性互联网信息服务的，必须办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息。
 - iii. 如您网站提供经营性互联网信息服务的，还应自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证。
 - iv. 如您提供BBS等电子公告服务的，也需根据相关法规政策要求备案或获得相应批准。
 - v. 如您经营网络游戏网站的，您应依法获得网络文化经营许可证。
 - vi. 如您经营互联网视频网站的，您应依法获得信息网络传播视听节目许可证。
 - vii. 若您从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。

您理解并认可，以上列举并不能穷尽您进行经营或非经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的全部类型，您应获得有关的许可或批准，并应符合国家及地方不时颁布相关法律法规之要求。
2. 除阿里云明示许可外，您不应修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让阿里云提供的服务或软件，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现阿里云提供的服务或软件的源代码。
3. 您不应散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用阿里云提供的服务散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件。
4. 您不应利用阿里云提供的资源和服务上传（Upload）、下载（Download）、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置URL、BANNER链接等）：
 - i. 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息。
 - ii. 涉及国家秘密和/或安全的信息。
 - iii. 封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息。
 - iv. 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动。
 - v. 违反国家民族和宗教政策的信息。
 - vi. 妨碍互联网运行安全的信息。
 - vii. 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。
 - viii. 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。
5. 您不应大量占用，亦不得导致如程序或进程等大量占用阿里云云计算资源（如云服务器、网络带宽、存储空间等）所组成的平台（以下简称“云平台”）中服务器内存、CPU或者网络带宽资源（比如但不限于互联网挖矿等行为），并给阿里云云平台或者阿里云的其他用户的网络、服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）、产品/应用等带来严重的、不合理的负荷，影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部正常通畅的联系，或者导致阿里云云平台产品与服务或

者阿里云的其他用户的服务器宕机、死机或者用户基于云平台的产品/应用不可访问等。

6. 您不应进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼、黑客、网络诈骗、网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP欺骗、DOS等）。
7. 您不应进行任何改变或试图改变阿里云提供的系统配置或破坏系统安全的行为。
8. 除非您购买了专门用于此目的的服务，您不利用本服务从事DDoS防护、DNS防护等防护售卖业务。
9. 不利用阿里云的服务提供任何不经网络审查或依靠技术手段成为境内获取境外非法信息的途径。
10. 您不应在阿里云服务或平台之上安装、使用盗版软件，您对自己行为（如自行安装的软件和进行的操作）承担责任。

9.App监控服务等级协议

9.1. 崩溃分析服务等级协议

本服务等级协议SLA（Service Level Agreement）规定了阿里云向客户提供的崩溃分析（简称“崩溃分析”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1.定义

服务周期：一个服务周期为一个自然月。

服务周期总分钟数：服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）计算。

失败请求：

- 因崩溃分析系统原因导致的域名返回状态码为5XX和4XX请求。
- 因崩溃分析故障导致的未能到达崩溃分析服务器端的请求（通过故障前7天内使用崩溃分析的域名的平均请求数计算）。

有效的总请求：客户某一阿里云账号下崩溃分析服务器端接收到的所有请求，视为有效的总请求。

每5分钟错误率：以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）×100%

月度服务费用：按一个自然月中客户某一阿里云账号统计崩溃分析月度服务费用，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或使用量比例分摊计算月度服务费用。

2.服务可用性

2.1服务可用性计算方式

崩溃分析服务可用性按服务周期统计，根据客户某一阿里云账号统计崩溃分析服务可用性。

服务可用性=（1-（服务周期内∑每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））×100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12×24×该服务周期的天数）

2.2服务可用性承诺

崩溃分析服务可用性不低于99.95%，如崩溃分析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。**赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用：**

- （1）阿里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）任何阿里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）客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。
- （7）其他不可抗力因素。

3.赔偿方案

3.1赔偿标准

根据客户某一阿里云账号下崩溃分析的服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买崩溃分析产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户支付的月度服务费用的25%（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99.90%	月度服务费用的10%
低于99.90%	月度服务费用的25%

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崩溃分析提出赔偿申请。赔偿申请最迟不应晚于崩溃分析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

阿里云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，阿里云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对SLA所做的修改，您有权停止使用崩溃分析，如您继续使用则视为您接受修改后的SLA。

9.2. 性能分析服务等级协议

本服务等级协议SLA（Service Level Agreement）规定了阿里云向客户提供的性能分析（简称“性能分析”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1. 定义

服务周期：一个服务周期为一个自然月。

服务周期总分钟数：服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）计算。

失败请求：

- 因性能分析系统原因导致的域名返回状态码为5XX和4XX请求。
- 因性能分析故障导致的未能到达性能分析服务器端的请求（通过故障前7天内使用性能分析的域名的平均请求数计算）。

有效的总请求：客户某一阿里云账号下性能分析服务器端接收到的所有请求视为有效的总请求。

每5分钟错误率：以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）×100%

月度服务费用：按一个自然月中客户某一阿里云账号统计性能分析月度服务费用，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或使用量比例分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

性能分析服务可用性按服务周期统计，根据客户某一阿里云账号统计性能分析服务可用性。

服务可用性=（1-（服务周期内∑每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））×100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12×24×该服务周期的天数）

2.2 服务可用性承诺

性能分析服务可用性不低于99.95%，如性能分析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。**赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用：**

- (1) 阿里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) 任何阿里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) 客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。
- (7) 其他不可抗力因素。

3.赔偿方案

3.1赔偿标准

根据客户某一阿里云账号下性能分析的服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买性能分析产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户支付的月度服务费用的25%（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99.90%	月度服务费用的10%
低于99.90%	月度服务费用的25%

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性能分析提出赔偿申请。赔偿申请最迟不应晚于性能分析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

阿里云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，阿里云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对SLA所做的修改，您有权停止使用性能分析，如您继续使用则视为您接受修改后的SLA。

9.3. 远程日志服务等级协议

本服务等级协议SLA（Service Level Agreement）规定了阿里云向客户提供的远程日志（简称“远程日志”）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1.定义

服务周期：一个服务周期为一个自然月。

服务周期总分钟数：服务周期内的总天数×24（小时）×60（分钟）计算。

失败请求：

- 因远程日志系统原因导致的域名返回状态码为5XX和4XX请求。
- 因远程日志故障导致的未能到达远程日志服务器端的请求（通过故障前7天内使用远程日志的域名的平均请求数计算）。

有效的总请求：客户某一阿里云账号下远程日志服务器端接收到的所有请求视为有效的总请求。

每5分钟错误率：以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。

每5分钟错误率=（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）×100%

月度服务费用：按一个自然月中客户某一阿里云账号统计远程日志月度服务费用，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或使用量比例分摊计算月度服务费用。

2.服务可用性

2.1服务可用性计算方式

远程日志服务可用性按服务周期统计，根据客户某一阿里云账号统计远程日志服务可用性。

服务可用性=（1-（服务周期内Σ每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））×100%

（注：服务周期内5分钟总个数=12×24×该服务周期的天数）

2.2服务可用性承诺

远程日志服务可用性不低于99.95%，如远程日志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。**赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用：**

- （1）阿里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）任何阿里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）客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。
- （7）其他不可抗力因素。

3.赔偿方案

3.1赔偿标准

根据客户某一阿里云账号下远程日志的服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于用于购买远程日志产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户支付的月度服务费用的25%（不含用代金券抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99.90%	月度服务费用的10%
低于99.90%	月度服务费用的25%

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远程日志提出赔偿申请。赔偿申请最迟不应晚于远程日志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

阿里云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，阿里云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对SLA所做的修改，您有权停止使用远程日志，如您继续使用则视为您接受修改后的SLA。