阿里云
MaxCompute

相关协议

文档版本：20181129

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
	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。	**禁止：** 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能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，恢复业务所需时间约10分钟。
	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。	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。	单击 **确定**。
`courier` 字体	命令。	执行 `cd /d C:/windows` 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	`bae log list --instanceid` *`Instance_ID`*
[]或者[a|b]	表示可选项，至多选择一个。	`ipconfig` *`[-all|-t]`*
{}或者{a|b}	表示必选项，至多选择一个。	`swich` *`{stand | slave}`*

目录

法律声明.....I
通用约定.....I
1 MaxCompute服务等级协议.....1

1 MaxCompute服务等级协议

MaxCompute服务等级协议（Service Level Agreement，简称 SLA）规定了阿里云向客户提供的大数据计算服务（简称MaxCompute）的服务可用性等级指标及赔偿方案。

版本生效日期：2018年2月1日

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：按照服务周期内的总天数╳24（小时）╳60（分钟）计算。

错误率：指在一个时间段内，导致HTTP状态500和代码“ODPS-0010000:System internal error”响应的有效请求数除以该时间段内的有效请求数，从而得出该时间段内的错误率。重复的相同请求不计入错误率。

服务不可用：服务不可用时间是根据服务器端错误率进行度量的，MaxCompute服务器端错误率超过百分之五视为服务不可用。

服务不可用时间段：以五分钟为单位进行统计，如果在该五分钟内错误率超过百分之五则视为该五分钟服务不可用。

月度服务费用：客户在一个自然月中就单个MaxCompute项目（Project）所支付的服务费用总额，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分摊计算月度服务费用。

服务可用性

服务可用性以单个项目（Project）为维度，按照如下方式计算：

```
服务可用性=((服务周期总分钟数-服务不可用时间段个数*5)/服务周期总分钟数 ) × 100%
```

MaxCompute服务可用性不低于 99.9%，如MaxCompute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) 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。

赔偿方案

3.1赔偿标准

每个MaxCompute项目按单项目月度服务可用性，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MaxCompute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MaxCompute项目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 99.9% 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MaxCompute项目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。

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MaxCompute服务，如您继续使用MaxCompute服务，则视为您接受修改后的SLA。