

阿里云 支持与服务 服务协议

文档版本：20200102

法律声明

阿里云提醒您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. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，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。
	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。
	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。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
##	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid Instance_ID</code>
[]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

法律声明.....	I
通用约定.....	I
1 支持计划服务条款.....	1

1 支持计划服务条款

本服务条款是阿里云计算有限公司(以下简称“阿里云”)与您就阿里云所提供服务的相关事项所订立的有效合约。

阿里云发布的关于支持计划服务的具体服务说明页面、工作说明书、计费标准等文档，属于本条款的必要组成部分，与本条款共同构成支持计划服务的服务内容、服务质量、服务费用等具体约定，对双方均具有约束力。

您通过盖章、网络页面点击确认或以其他方式选择接受本服务条款，包括但不限于未点击确认本服务条款而事实上使用了阿里云服务，即表示您与阿里云已达成合意并同意接受本服务条款的全部约定内容。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。

关于本服务条款，提示您特别关注限制、免责条款，阿里云对您违规、违约行为的认定处理条款，以及管辖法院的选择条款等，前述条款可能以加粗或加下划线形式提示您注意。在接受本服务条款之前，请您仔细阅读本服务条款的全部内容。如果您对本服务条款的条款有疑问的，请通过阿里云相关业务部门进行询问，阿里云将向您解释条款内容。如果您不同意本服务条款的任意内容，或者无法准确理解阿里云对条款的解释，请不要进行后续操作。

1. 服务内容

1.1 本条款中“服务”指：阿里云向您提供aliyun.com网站（即阿里云官网）上所展示的支持计划服务，即阿里云为了满足不同规模用户的支持需求，而向用户提供的多种级别的支持计划，以保障用户的云上业务稳定运行。

1.2 目前支持计划服务包括基础级、商业级、企业级、顶级四个等级。阿里云有权调整支持计划的分级、每一等级的支持计划所包含的具体服务项目等相关内容。您购买某一级别服务计划所能获得的具体服务项目，以您下单购买时的页面实际展示内容为准。

2. 服务价格及费用

2.1 您应按照www.aliyun.com网站上的服务费用指引支付相应服务费用。您理解并接受，本服务条款所涉及产品/服务的价格、支付及产品/服务的交付，均仅适用于中国大陆地区。

2.2 您可以通过支付宝、网上银行或银行汇款等途径（具体途径以订购时阿里云官网展现为准）向您的阿里云账户充值，之后再行购买具体服务，与之有关的具体规则详见阿里云官网上的页面公告。

2.3 您应按照阿里云官网页面展示的付款时间将服务费用付至阿里云。在您付清全部服务费用后，阿里云将为您提供服务。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。您如未按约定履行付款义务，阿里云有权自您欠费次日起，按欠费金额的万分之五按天收取逾期付款违约金。

2.4 您完全理解阿里云价格体系中所有的赠送服务项目或活动均为阿里云在正常服务价格之外的一次性特别优惠，优惠内容不包括赠送服务项目的修改、更新及维护费用，并且赠送服务项目不可折价冲抵服务费用。

3. 服务使用提示

3.1 您理解并同意

3.1.1 支持计划服务目录中的具体服务项目，包括人工服务、产品服务、技术支持等多种形式，阿里云将按各自的服务规格、服务等级承诺（SLA）向您提供相应的服务。如果您的服务需求超出上述服务规格、SLA的范围而阿里云未能做到的，不视为阿里云违约。

3.1.2 为提供服务之目的，阿里云可能需要登录您的服务器以完成相应操作；尽管阿里云将严格按照您给予的明确授权范围、授权时间执行相应操作，但做好安全信息（包括密码、密钥等）的更新和维护仍是您本人的义务。除法律另有规定或双方另有约定外，因安全信息（包括密码、密钥等）保管不善而引发的后果及损失，均与阿里云无关。

3.1.3 您理解并同意，您在使用支持计划服务的过程中，需要通过具体的工作人员向阿里云提出申请、发出指令、提出咨询、进行沟通或进行其他相关操作。您应自行承担该等工作人员的管理

责任和管理不善风险，包括但不限于：离职员工及时清退出企业群、账号下安全手机的维护和更新等。

3.1.4 您理解并同意，如果服务期限届满后您未续费的，阿里云将不再继续为您提供支持计划服务的相关内容，您所能获得的阿里云服务支持等级将降低，为此您应提前做好自身侧的数据安全风险防控措施。

3.2 在您使用计划支持服务中的“架构优化”时，您理解并确认：

3.2.1 不同等级的计划支持服务中的架构优化，仅包含了智能顾问服务（Advisor）和应用高可用服务（AHAS）各自的部分功能，而非完整功能；

3.2.2 您如果对Advisor和AHAS服务有更高的使用需求的，须另行独立购买相应的产品或服务；

3.2.3 您在使用架构优化中的“智能顾问”相关功能前，应理解并确认：

3.2.3.1 授权阿里云的智能顾问服务分析您对阿里云已有服务的基本信息和使用情况，是您使用智能顾问服务的前提，通过前述方式阿里云智能顾问服务方能向您提出服务使用的优化建议。

3.2.3.2 阿里云在此郑重提示您，请您关注在阿里云相应服务页面上您需向阿里云智能顾问服务授权的授权范围，阿里云在您的授权范围内进行分析并提供服务；如果您对授权范围有任何疑问，请联系阿里云客服。

3.2.3.3 您开通服务并授权后，阿里云根据服务设定的逻辑，为您出具分析报告。如果您开通、使用服务后将不再继续使用服务的，您可以在指定页面通过对您授权范围的取消勾选来终止服务。

3.2.3.4 阿里云尽勤勉义务向您提供智能顾问服务，但是阿里云所提供的技术服务受项目实施当时的技术条件、网络状态、您的状况、服务周期等因素的影响和约束，阿里云所提供的技术服务仅仅是当时情况下给出的技术建议，阿里云不对技术服务的准确性、有效性、可持续性承担任何的担保责任。

3.3 在您使用支持计划服务中的“应用水位评估”时，您理解并确认：

3.3.1 支持计划服务中的应用水位评估仅包含了性能测试服务中的一部分功能，如您需使用性能测试服务的全部功能，须另行购买相应产品或服务；

3.3.2 阿里云的应用水位评估服务仅按照测试当时的系统、资源等情况输出结果，您使用该等结果的行为及后果，阿里云不做任何担保或承诺。

4. 权利和义务

4.1 您的权利和义务

4.1.1 您应按照阿里云的页面提示及本服务条款约定支付相应服务费用。

4.1.2 您对自己存放在阿里云云平台上的数据以及进入、管理阿里云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一切损失和后果均由您自行承担。

4.1.3 您应向阿里云提交执行本服务条款的联系人和管理您网络及云平台上各类服务的人员名单和联系方式，并提供必要的协助。如以上人员发生变动，您应自行将变动后的信息进行在线更新并及时通知阿里云。因您提供的人员的信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而导致的结果，均由您负责。

4.1.4 您不应在阿里云服务或平台之上安装、使用盗版软件；您理解并同意，阿里云有权拒绝使用盗版软件的相关应用系统在阿里云服务或平台上部署。您应对自己的行为（如自行安装和/或操作盗版软件）所引起的结果承担全部责任。如第三方版权所有人因您自行安装相关软件而向阿里云提出侵权投诉、指控或其他主张，您应当采取一切合理措施以保证阿里云免责，包括但不限于澄清情况、提供正版软件使用证明，以及其他足以使第三方版权所有人撤回其前述主张的措施。

4.1.5 您应对自己存放在阿里云云平台上的数据内容负责，阿里云提示您谨慎判断数据内容的合法性并对此予以监督，如因上传、储存的内容违反法律法规、部门规章或国家政策，由此造成的全部后果及责任由您自行承担，并且阿里云系统记录有可能被依法用作指证您违反法律法规的证据。

4.1.6 如阿里云发现您违反上述条款的约定，有权根据情况采取相应的处理措施，包括但不限于立即删除相应信息、中止服务或终止服务等。如第三方机构或个人对您提出质疑或投诉，阿里云将通知您，您有责任在规定时间内提供说明并出具证明材料，如您未能提供相反证据回应前述质疑或投诉，或您逾期未作反馈的，阿里云将采取包括但不限于立即删除相应信息、中止服务或终止服务等处理措施。因您未及时更新联系方式或联系方式不正确而致使未能联系到您的，亦视为

您逾期未作反馈。全部后果及责任由您自行承担，并且阿里云系统记录有可能被依法用作指证您违反法律法规的证据。

4.2 阿里云的权利、义务

4.2.1 阿里云将按照本服务条款及/或相应工作说明书的约定向您提供服务。

4.2.2 您理解并认可，阿里云可能会根据服务的特性、您所购买的规格等，对您使用服务的方式、范围、功能等进行限制，您应认真阅读阿里云关于服务的使用文档及相关说明，理解并遵守该等使用限制。

4.2.3 在不披露您保密信息的前提下，在本服务条款有效期内，阿里云可以就您使用阿里云服务的情况作为使用范例或成功案例用于阿里云自身及/或业务的宣传与推广，在这类宣传推广中，阿里云并有权使用您的名称、企业标识；除此之外，未经您书面许可，阿里云不得擅自使用您企业名称、企业标识、相关logo等。

4.2.4 如本服务条款内容发生变动，阿里云应通过提前30天在阿里云官网的适当版面以公告向您提示修改内容；如您不同意阿里云所做的修改，您有权停止使用阿里云的服务。此等情况下，您应通知阿里云终止服务，并自行负责将业务数据迁出，阿里云应与您进行服务费结算（如有）。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。

5. 保密条款

5.1 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、或因双方履行本服务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（包括但不限于产品资料，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。

5.2 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服务条款项下的有关用途或目的。

5.3 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。

5.4 本条上述限制条款不适用于以下情况：5.4.1 在签署本服务条款之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；5.4.2 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；5.4.3 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；5.4.4 在不违反本服务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；5.4.5 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从披露方或其关联或附属公司获得的信息中获益；5.4.6

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；

5.5 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。如因一方原因导致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。

5.6 本保密条款不因本服务的终止而失效。

6. 服务变更与终止

6.1 您理解并认可，阿里云将不断改进服务质量、提升服务水平以不断提升客户体验，为此，阿里云将在尽最大努力事先通知您的情况下，变更所提供服务的形式、规格及服务其他性质。

6.2 发生下列情形，服务期限提前终止：

6.2.1 双方协商一致提前终止的；

6.2.2 您严重违反本服务条款（包括但不限于（1）您未按照约定履行付款义务，及/或（2）您严重违反法律规定，及/或（3）您严重违反本服务第3条的承诺等），乙方有权提前终止服务。

7. 违约责任

7.1 本服务条款任何一方违约均须依法承担违约责任。

7.2 您理解，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于阿里云违约：

7.2.1 阿里云在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务；

7.2.2 由于互联网的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

7.3 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）。

7.4 在任何情况下，阿里云对本服务条款所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务对应之服务费总额。

8. 不可抗力和意外事件

8.1 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。

8.2 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。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款受中华人民共和国法律管辖。

9.2 在执行本服务条款过程中如发生纠纷，双方应及时协商解决。协商不成时，任何一方可直接向被告所在地人民法院提起诉讼。

10 附则

10.1 阿里云在www.aliyun.com相关页面上的服务说明、工作说明书、价格说明和您确认同意的订购页面是本服务条款不可分割的一部分。如果www.aliyun.com相关页面上的服务说明、工作说明书、价格说明和您确认同意的订购页面与本服务条款有不一致之处，以本服务条款为准。

10.2 阿里云有权以提前30天在www.aliyun.com上公布、或给您发网站内通知或书面通知的方式，将本服务条款的权利义务全部或者部分转移至阿里云的关联公司。

10.2 如任何条款在性质上或其他方面理应在本协议终止时仍继续存在，则该条款应视为继续有效存在。此类条款包括但不限于保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款。