分布式关系型数据库 DRDS

相关协议

相关协议

分布式关系型数据库服务（DRDS）的服务条款

本服务条款是阿里云计算有限公司(以下简称“阿里云”)与您就分布式关系型数据库服务(Distributed Relational Database Service，简称 DRDS）的相关事项所订立的有效合约。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分布式关系型数据库服务，即表示您与阿里云已达成协议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。限制、免责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 www.aliyun.com 网站上所展示的 DRDS 服务以及相关的技术及网络支持服务(不包含 DRDS 免费实例和免费试用功能，包括平滑扩容、数据导入、小表复制、分布式二级索引、分布式事务)。

1.2. 阿里云提供的服务必须符合本服务条款的约定。

2. 服务费用

2.1. 您可以通过支付宝或网上银行等途径向您的阿里云账户充值用以支付您使用分布式关系型数据库服务（DRDS）的费用，与之有关的具体规则详见 www.aliyun.com 上的页面公告。

2.2. DRDS 的价格体系（价格、计费模式等）及扣费规则将在阿里云官网页面（www.aliyun.com）列明，阿里云将以页面公布的当时有效的价格体系为准自您的阿里云账户中予以扣划服务费用。

2.3. 阿里云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您继续提供服务和/或技术支持，或者终止服务和/或技术支持的权利，同时，阿里云有权要求您支付阿终止服务前您尚未支付的服务费用。

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价格。

3. 权利义务

3.1. 您的权利、义务

3.1.1. 您同意遵守本服务条款以及服务展示页面的相关管理规范及流程。您了解上述协议及规范等的内容可能

会不时变更，如本服务条款的任何内容发生变动，阿里云应通过提前30天在 www.aliyun.com 的适当版面公告向您提示修改内容。如您不同意阿里云对本服务条款相关条款所做的修改，您有权停止使用阿里云的服务，此等情况下，您应将业务数据迁出并与阿里云进行服务费用结算；如您继续使用阿里云服务，则视为您接受阿里云对本服务条款相关条款所做的修改。

3.1.2. 您应按照阿里云的页面提示及本服务条款的约定支付相应服务费用。

3.1.3. 您承诺：

3.1.3.1.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。

3.1.3.2. 除阿里云明示许可外，不得修改、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；

3.1.3.3. 若阿里云的服务涉及第三方软件之许可使用的，您同意遵守相关的许可协议的约束；

3.1.3.4. 不散布电子邮件广告、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；

3.1.3.5. 不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）：

3.1.3.5.1. 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；

3.1.3.5.2. 涉及国家秘密和/或安全的信息；

3.1.3.5.3. 封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；

3.1.3.5.4. 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；

3.1.3.5.5. 违反国家民族和宗教政策的信息；

3.1.3.5.6. 妨碍互联网运行安全的信息；

3.1.3.5.7. 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；

3.1.3.5.8. 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。

3.1.3.6. 不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）；

3.1.3.7. 不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；

3.1.3.8. 不从事其他违法、违规或违反阿里云服务条款的行为；

3.1.3.9. 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，包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等。如果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进行说明并出具证明材料，如您未能提供相反证据或您逾期未能反馈的，阿里云将采取包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等处理措施。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，亦视为您逾期未能反馈。

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

）所引起的结果承担全部责任。

3.1.5. 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。

3.1.6. 您应向阿里云提交执行本服务条款的联系人和管理用户网络及云平台上各类产品与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产生的结果，均由您负责。

3.1.7. 您须依照《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。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的全部法律责任。

3.1.8. 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。

3.1.9.在您使用阿里云 DRDS 服务前，您应仔细阅读阿里云就该服务在阿里云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，请您自行把握风险谨慎操作。

3.2. 阿里云的权利、义务

3.2.1. 阿里云应按照服务条款约定提供服务。

3.2.2. 服务期限内，阿里云将为您提供如下客户服务：

3.2.2.1. 阿里云为付费用户提供7×24售后故障服务，并为付费用户提供有效的联系方式并保证付费用户能够联系到故障联系人。故障联系人在明确故障后及时进行反馈；

3.2.2.2. 阿里云提供7×24小时的在线工单服务系统，解答客户在使用中的问题。

3.2.3.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，即分布式关系型数据库服务的相关技术架构及操作系统等。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。

3.2.4. 阿里云将消除您非人为操作所出现的故障，但因您原因和/或不可抗力以及非阿里云控制范围之内的事项除外。

3.2.5. 阿里云应严格遵守保密义务。

4. 用户数据的保存、销毁与下载

4.1. 阿里云可能会使用您提交的注册账户的信息，向您发出产品、服务的推广营销信息。

4.2. 您的用户数据将在下述情况下部分或全部被披露：

4.2.1. 经您同意，向第三方披露；

4.2.2. 根据法律的有关规定，或者行政或司法机构的要求，向第三方或者行政、司法机构披露；

4.2.3. 如果您出现违反中国有关法律法规的情况，需要向第三方披露；

4.2.4. 为提供您所要求的软件或服务，而必须和第三方分享您数据；

4.2.5. 其他出于法律法规要求或维护公共利益，而须披露或公开的。

5. 知识产权

5.1. 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。如有第三方基于侵犯版权、侵犯第三人之权益或违反中国法律法规或其他适用的法律等原因而向阿里云提起索赔、诉讼或可能向其提起诉讼,则您应赔偿阿里云因此承担的费用或损失，并使阿里云完全免责。

5.2. 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，您有责任出具相关知识产权证明材料，并配合阿里云相关投诉处理工作。

5.3. 您承认阿里云向您提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等的知识产权均属于阿里云或第三方所有。除阿里云或第三方明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资源，否则应承担相应的责任。

6. 保密条款

6.1. 保密资料指由一方向另一方披露的所有技术及非技术信息(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，研发资料，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)。

6.2. 本服务条款任何一方同意对获悉的对方之上述保密资料予以保密，并严格限制接触上述保密资料的员工遵守本条之保密义务。除非国家机关依法强制要求或上述保密资料已经进入公有领域外，接受保密资料的一方不得对外披露。

6.3. 本服务条款双方明确认可保密资料是双方的重点保密信息并是各自的重要资产，本服务条款双方同意尽最大的努力保护上述保密资料等不被披露。一旦发现有上述保密资料泄露事件，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。

6.4. 本条款不因本服务条款的终止而失效。

7. 服务的开通、使用和终止

7.1. 您自开通之日起即可使用阿里云 DRDS 服务。

7.2. 您应保持账户余额充足以确保服务的持续使用。

7.3 ． 发生下列情形，服务将被终止：

7.3.1. 双方协商一致提前终止的；

7.3.2 ． 阿里云由于自身经营政策的变动，提前通过发网站内公告、在网站内合适版面发通知或给您发站内通知、书面通知的方式，终止本服务条款项下的服务；

7.3.3 由于您严重违反本服务条款（包括但不限于 a.您未按照本服务条款的约定履行付款义务，及/或 b.您严重违反本服务条款中所做的承诺，及/或 c.您严重违反法律规定等），阿里云有权按本服务条款的相关约定单方面终止服务, 其中，如您未按照约定履行付款义务，阿里云将按如下条款暂停、终止服务：

7.3.3.1.自首次欠费之时起，您仍可继续使用阿里云 DRDS 服务24小时；如24小时届满，您仍未成功充值并足

以支付所欠服务费用的，阿里云将暂停提供服务、冻结您账户下 DRDS 的操作；

7.3.3.2.自阿里云暂停服务之时起7日届满（自服务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），您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，则阿里云将会终止本服务条款并停止为您继续提供服务。

7.2.4. 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（包括但不限于 DDOS）等危害网络安全的事项或行为（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，因此如因您遭遇该等行为而给阿里云或者阿里云的其他的网络或服务器（包括但不限于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（不足一个月的按一个月计）服务费用，将剩余款项（如有）返还。

7.2.5. 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条款，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。

8. 违约责任

8.1. 本服务条款任何一方违约均须依法承担违约责任。

8.2. 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：

8.2.1. 阿里云在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务；

8.2.2. 由于 Internet 上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

8.2.3. DRDS 免费试用功能（非收费实例、平滑扩容、数据导入、小表复制、分布式二级索引、分布式事务）的服务不正常造成损失。

8.3. 如因阿里云原因，造成您连续72小时不能正常使用服务的，您可以终止服务，但非阿里云控制之内的原因引起的除外。

8.4. 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）。

8.5. 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。

9. 不可抗力

9.1. 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。

9.2. 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。

10. 法律适用及争议解决

10.1. 本服务条款受中华人民共和国法律管辖。

10.2. 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，任何一方可直接向杭州市西湖区人民法院提起诉讼。

11. 附则

11.1. 阿里云在 www.aliyun.com 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、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。

11.2. 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给阿里云的关联公司。

11.3. 如果任何条款在性质上或其他方面理应地在此协议终止时继续存在，那么应视为继续存在的条款，这些条款包括但不局限于保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款。

1． 服务范围

阿里云分布式关系型数据库服务（Distributed Relational Database Service，简称 DRDS）为用户提供在线分布式数据库服务。DRDS 基于用户所拥有的 RDS 作为数据节点，本身不提供数据存储空间，仅处理分布式读写逻辑并返回正确的执行结果，同时提供在线扩容、读写分离等功能。DRDS 提供基于云计算模式的按需使用和按需付费的结算功能。

2． 服务等级指标

2.1．服务功能

分布式关系型数据库服务 DRDS 是一种在线分布式数据库服务，数据存储基于用户所拥有的 RDS。

2.1.1. 服务功能包含

通过 Web 方式购买实例、创建数据库、创建表、配置读写分离、查看数据库监控指标、配置 IP 白名单、平滑扩容、升降实例配置、配置监控报警规则。

数据链路提供数据水平拆分、读写分离、全局唯一 ID、IP 白名单限制、常用运维指令功能。

2.1.2. 服务功能不包含：

数据存储 RDS 的可用性，请参照 RDS 的 SLA 协议。

DRDS 免费试用功能不包含在本 SLA 协议里面，这些功能包括平滑扩容、数据导入、小表复制、分布式二级索引、分布式事务。

2.2. 服务可用性

服务可用性：不低于99.95%。

DRDS 可用性计算公式为：单个 DRDS 实例每个服务周期所有可用时间/（单个 DRDS 实例每个服务周期所有可用时间＋单个 DRDS 实例每个服务周期所有不可用时间）。其中：

（1）DRDS 可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月，如不满一个月不计算为一个服务周期，统计的业务单元为单个 DRDS 实例，时间单位为分钟。

（2）不可用时间：DRDS 所提供的服务在连续的10分钟或更长时间不可使用方计为不可用时间，不可使用的服务时间低于10分钟的，不计入不可用时间，DRDS 不可用时间不包括日常系统维护时间、所依赖的用户 RDS 不可用时间、由用户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

2.3. 服务资源调配能力

DRDS 服务提供多种配置并具备弹性扩容能力，目前最小实例支持 8 GB 内存、4 核心 CPU ，最高配置支持 192GB 内存、96 核心 CPU。用户可根据需要自行扩展或缩减所使用的 DRDS 资源，对服务进行在线无缝升级。

注意：包年包月实例由于付费模式限制，不支持降配。

2.4. 故障恢复能力

阿里云为付费用户的云服务提供7×24小时的运行维护，并以在线工单和电话报障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列故障应急响应机制。

2.5．服务和数据可销毁性

2.5.1．在用户主动释放 DRDS 实例，阿里云将自动清除对应服务器上 DRDS 进程和相关配置，以及所依赖的用户 RDS 上通过 DRDS 创建的数据，使得数据无法恢复。

2.5.2. 在用户主动删除 DRDS 数据库，阿里云将会删除该 DRDS 数据库的相关配置和所依赖的用户 RDS 上通过 DRDS 创建的数据，使得数据无法恢复。

2.5.3. 在用户 DRDS 服务到期后，阿里云将自动清除对应服务器上 DRDS 进程和相关配置，但不清除所依赖的用户 RDS 上通过 DRDS 创建的数据，用户需要自行在服务到期之前通过 DRDS 进行数据删除，或到期后手动在 RDS 上删除这部分数据。

2.6．服务私密性

阿里云通过专享实例模式保证用户使用的服务不相互干扰，并且通过一系列数据链路层、网络层访问控制技术实现对不同用户资源的隔离。

2.7．服务知情权

2.7.1．用户对于服务所在的地理位置、服务节点数量和规格具有知情权，其中：

2.7.1.1．目前阿里云数据中心分别位于杭州、青岛、北京、深圳，用户在开通 DRDS 实例时必须根据业务或者所依赖的 RDS 所在地理位置选择相应的数据中心，用户将使用指定数据中心的 DRDS 服务；

2.7.1.2．阿里云 DRDS 服务依据不同的规格，进行一个或者多个物理机或者指定规格 ECS 上的部署，每一种规格的 DRDS 实例的部署情况，可以通过相关技术支持进行查询。

2.7.2．阿里云的数据中心将遵守当地的相关法律法规，用户对此具有知情权，并可联系阿里云的客户服务人员获得详尽信息。

2.7.3．除应当地法律法规、或政府监管部门的监管、审计要求，用户的所有数据、应用、配置及行为日志不会提供给第三方。除用于阿里云的产品运行状态的统计分析，用户的行为日志不会对外呈现用户个人信息数据。用户在阿里云中国境内数据中心的所有数据不会备份在境外的数据中心，也不会被用于境外业务或数据分析。

2.8．服务可审查性

依据现行法律法规或根据政府监管部门监管、安全合规、审计或取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，阿里云可以提供用户所使用的服务的相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

2.9. 网络接入性能

阿里云 DRDS 对用户不限制公网出口带宽。阿里云采用 BGP 多线接入，保障用户的网络接入质量。

2.10. 服务计量准确性

DRDS 服务具备准确、透明的计量计费系统，阿里云根据用户的 DRDS 实际使用量据实结算，实时扣费，具体计费标准以阿里云官网公布的有效的计费模式与价格为准。用户的原始计费日志默认最少保留3年备查。

2.11. 服务赔偿条款

2.11.1 赔偿范围：

因阿里云设备故障、设计缺陷或操作不当导致用户所购买的 DRDS 服务无法正常使用，阿里云将对不可用时间进行赔偿，但不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

（1）阿里云预先通知用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）用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；

（4）用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）用户自行升级操作系统所引起的；

（6）用户的应用程序或安装活动所引起的；

（7）用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的；

（8）不可抗力以及意外事件引起的；

(9) 其他非阿里云原因所造成的不可用。

2.12.2. 赔偿方案

每个 DRDS 实例按不可用时间100倍赔偿，赔偿仅限服务时长的补偿，不用于折算现金及代金券，且赔偿总额不超过支付的单个 DRDS 实例费用总额。

说明：不可用时间均按分钟计算。

3.其他

阿里云有权根据变化适时对本服务等级协议部分服务指标作出调整，并及时在阿里云官网 www.aliyun.com 发布公告或发送邮件或书面通知向用户提示修改内容。

版本生效日期：2018年2月1日

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分布式关系型数据库服务（Distributed Relational Database Service，以下简称 DRDS）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，如客户使用DRDS实例不满一个月则以当月该DRDS实例累计使用时间

作为一个服务周期。

服务周期总分钟数：按照每月每周七（7）天每天二十四（24）小时计算，如客户使用DRDS实例不满一个月则以当月该DRDS实例累计使用分钟数作为服务周期总分钟数。

服务不可用分钟数：当某一分钟内，客户所有试图与指定的DRDS实例建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内该DRDS实例服务不可用。 在一个服务周期内DRDS实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

月度服务费用：客户在一个自然月中就单个DRDS实例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。

2. 服务可用性

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：

$$\text{服务可用性}=\left(\frac{\text{服务周期总分钟数}-\text{服务不可用分钟数}}{\text{服务周期总分钟数}}\right)\times 100\%$$

DRDS服务可用性不低于99.90%。如DRDS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）客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；

（4）客户将DRDS实例下挂在的RDS云数据库的DRDS账号密码更改、删除引起的；

（5）客户将DRDS实例下挂在的RDS云数据库中的数据误删引起的；

（6）客户自行对DRDS实例所对应的VPC虚拟交换机进行变更、删除引起的；

（7）客户自行设置DRDS白名单而引起的；

（8）客户维护不当、保管不当或保密不当致使身份卡等丢失或泄漏所引起的；

（9）客户的疏忽或由用户授权的操作所引起的；

（10）客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的；

（11）其他非阿里云原因所造成的不可用；

（12）不可抗力以及意外事件引起的。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

每个DRDS实例按单实例月度服务可用性，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DRDS服务的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该DRDS实例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%
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DRDS实例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DRDS服务，如您继续使用DRDS服务，则视为您接受修改后的SLA。