

目录

目录	1
服务等级协议	2

服务等级协议

本服务等级协议（Service Level Agreement，以下简称“SLA”）规定了金山云向客户提供微服务引擎（以下简称“KMSE”）服务的可用性等级指标。

1. 定义 服务周期：一个服务周期为一个自然月，不满一个自然月的按照一个自然月计算。

服务周期总分钟数：按照服务周期内的总天数 \times 24（小时） \times 60（分钟）计算。

服务不可用：某一分钟内，客户所有试图与KMSE平台服务注册中心建立连接的尝试都失败，并由此导致客户在KMSE平台上的线上业务都无法正常运行时，则视为该分钟内服务不可用。

服务不可用分钟数：在一个服务周期内KMSE不可用分钟数之和即该服务周期内服务不可用分钟数。连续时长低于1分钟的，不计入不可用时间。

服务可用性计算公式： $(\text{服务周期总分钟数} - \text{服务不可用时间}) / \text{服务周期总分钟数} * 100\%$

2. 服务可用性承诺

KMSE 服务可用性不低于 99.90%，在服务免费期间，金山云KMSE暂不承诺赔偿标准，但仍然将尽力并持续为客户提供安全、稳定、可靠的微服务引擎平台。

本协议承诺的服务可用性，不包括以下情况造成的不可用：

(1) 客户需要自行判断本服务与您的技术架构、操作系统等软件、硬件的适配性。

(2) 客户需要对自身的操作，如业务逻辑、健康检查配置、日志采集等行为负责。

(3) 若客户使用本服务的同时，也使用了金山云的其他产品如 KCE、EPC等产品，客户应按照该产品的收费标准及时支付相应服务费用，并遵守相关服务条款。

(4) 本服务仅负责KMSE平台自身的技术架构以及组件的可用性。使用本服务过程中涉及到的周边产品如 EPC、VPC、KCE等（具体以您的选择为准），适用该产品的服务等级协议；因前述产品导致本服务不可用的，不计入本服务的服务不可用时间。

(5) 本服务仅提供平台框架能力，代码编写、业务逻辑设置等，客户利用本服务搭建的上层应用等部分均由客户自行负责。

(6) 没有按照本服务产品文档中说明的开发规范或使用建议进行应用开发。

(7) 运行在本服务平台的服务自身故障导致的无法正常运行。

(8) 金山云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练等。

(9) 任何金山云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。

(10) 客户由于维护不当导致数据、口令、密码等丢失或泄露引起的故障。

(11) 非金山云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，或其他不可抗力因素。

(12) 客户的应用接口或数据收到攻击或其他不当行为引起的故障。

(13) 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或金山云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的金山云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

3. 其他

金山云有权对本SLA条款作出修改。如本SLA条款有任何修改，金山云将提前30天以网站公示或发送邮件的方式通知客户。如客户不同意金山云对SLA所做的修改，客户有权停止使用KMSE服务，如客户继续使用KMSE服务，则视为客户接受修改后的SLA。