SAE服务等级协议

最后更新: 2013年1月24日

1. 术语、定义和缩略语

下列术语、定义和缩略语适用于本文件。

* 1. 术语和定义

服务协议 service level agreement（SLA）

提供服务的企业与客户之间就服务就数据管理、业务质量和权益保障等方面达成共同意见的契约。

MySQL服务

新浪云SAE平台为开发者提供的关系型数据库服务，几乎支持MySQL全部特性。

Storage服务

新浪云SAE平台为开发者提供的分布式文件存储服务，用来存放用户的持久化存储的文件。

* 1. 缩略语

SLA 服务协议 Service Level Agreement

1. 服务承诺
   1. 数据存储的持久性

**MySQL服务:** 合同期内每月存储持久性为 99.98% ，意为合同期内每月用户10000条存储记录，每月数据不丢失的概率为99.98%，即每月只有2条记录丢失的可能。

**Storage服务:** 合同期内每月存储持久性为 99.98% ，意为合同期内每月用户10000个存储文件，每月数据不丢失的概率为99.98%，即每月只有2个文件丢失的可能。

1. 新浪有权变更数据持久性指标承诺数值；如变更持久性指标承诺数值，提前一个月以网站公告、网站介绍、邮件等渠道告知用户。持久性指标承诺数值以最新发布的通告为准。
   1. 数据可销毁性

在用户要求删除数据或转售前，新浪采取高级清零操作彻底删除用户所有数据，并无法复原。

* 1. 可迁移性

**MySQL服务:** 新浪提供PHPMyAdmin数据库管理工具，用户可通过管理工具导入、导出标准SQL格式文档。新浪同时提供DeferredJob服务，可用于导入、导出较大的SQL文档。

**Storage服务:** 用户可以自由上传、下载文件到Storage。例如使用Cyberduck客户端即可上传、下载文件。

* 1. 数据私密性

新浪云计算设计多层沙盒来保证用户应用之间的隔离性。

最内层的就是用户代码，大部分PHP代码不需要做任何修改就可以运行。

SAE Zend Sandbox 为用户的代码运行提供良好的隔离性。

a)通过标准的php.ini，我们设定了一些特殊配置和禁用函数；

b)为了达到一些php.ini无法实现的沙盒功能，我们对Zend解释器核做了改进,通过用户标识将资源进行隔离。

HTTP Server沙盒为Apache的安全可靠运行提供了多种保护功能，比如防止某个用户恶意占用连接数从而导致整个Web服务不正常。

* 1. 数据知情权

新浪云为用户提供 1个 核心数据中心 北京洋桥数据中心（以下简称YQ) ,数据中心当地的法律遵守中华人民共和国法律。

数据存储节点信息如下：

**MySQL服务:** 数据存储在 YQ ，有 1 个备份在 YQ 。

**Storage服务:** 数据存储在 YQ ，有 1 个备份在 YQ 。

新浪云不支持用户选择存储/备份节点，如发生变更，提前一个月以网站公告、网站介绍、邮件等渠道告知用户；数据存储节点信息以最新发布通过为准。

用户所有数据不会提供给任意第三方，除政府监管部门监管审计需要。用户所有数据不会存在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。用户的行为日志会用于机器人自动数据分析，但不会对外呈现用户个人信息数据。

1. 如遭遇黑客攻击、火灾、战争等不可抗力，新浪云有权临时变更数据节点，以保证平台稳定运行，临时变更不会提前通知用户。
   1. 业务可审查性

如发生以下情况，新浪云将向用户或政府相关机构提供数据审查相关信息：

* + - 1. 用户开发托管违规应用。违规应用包含但不限于：仿冒品牌类网站、游戏币交易、私服、警用品销售、防身器材、色情（如提供聊天、按摩等）、侦探网站、涉政、赌博、赌具、六合彩、成人用品、钓鱼网站、垃圾邮件、药品销售、保健美容用品销售、医疗相关、产品功效无法验证的广告应用,以及未备案的涉及金钱交易产品的广告网站等。
      2. 用户违反《中华人民共和国法律》，公安机关或其他相关政府部门要求协查。
      3. 用户开发或托管的应用涉及侵权内容。
      4. 用户申请提供数据审查信息。

数据审查相关信息内容包含但不限于：

* + - 1. 用户注册信息、实名认证信息。
      2. 用户在新浪云计算管理日志。
      3. 用户在新浪云计算应用的所有数据。
  1. 业务功能

新浪云计算主要提供以下核心业务：

**MySQL服务：**新浪云提供的MySQL服务支持几乎所有MySQL的特性。目前支持MyISAM引擎，暂不支持InnoDB.用户可以通过phpmyadmin来创建数据库和数据表。新浪云的PHP环境提供了标准的MYSQL,MYSQLI和PDO模块(基于libMySQL)，用户可以直接使用这三个模块来操作数据库，用户也可以使用预定义常量来连接数据库。新浪云还提供了SaeMysql类，用户可以使用这个类来操作MySQL资源。

**Storage服务：**新浪云提供的分布式文件存储服务，用来存放用户的持久化存储的文件。用户需要先在在线管理平台创建Domain（相当于一级子目录），创建完毕后，可以通过以下方式操作其中数据：1)通过cyberduck(下载地址http://cyberduck.ch/)管理文件。2)通过sae\_std\_lib下的SaeStor的API管理文件. 3）通过Storage在线管理面板管理文件。

* 1. 业务可用性

**MySQL服务:** 合同期内新浪云承诺用户 99.9% 的可用性，即用户每月业务可用时间应为30天\*24小时\*60分钟\*99.9%=43156.8分钟，即存在43200-43156.8=43.2分钟的不可用时间。 宕机时间规定为业务不可用算一次宕机，计入宕机时间。

**Storage服务:** 合同期内新浪云承诺用户 99.9% 的可用性，即用户每月业务可用时间应为30天\*24小时\*60分钟\*99.9%=43156.8分钟，即存在43200-43156.8=43.2分钟的不可用时间。宕机时间规定为业务不可用算一次宕机，计入宕机时间。

* 1. 业务资源调配能力

新浪云提供的资源扩容方式如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务 | 配置 | 普通型 | 经济型 | 标准版 | 高级型 | 合作伙伴 |
| Storage | 单应用最大domain数 | 10个 | 20个 | 30个 | 40个 | 50个 |
| 单Domain容量 | 10GB | 20GB | 100GB | 1TB | 无限制 |
| 请求/分钟 | 5000次 | 10000次 | 15000次 | 17500次 | 20000次 |
| 流入流量/分钟 | 80MB | 600MB | 1.1GB | 2.1GB | 2.6GB |
| 流出流量（内网）/分钟 | 400MB | 600MB | 1.1GB | 2.1GB | 2.6GB |
| 流出流量（外网）/分钟 | 1000MB | 1.5GB | 1.7GB | 2.1GB | 2.6GB |
| MySQL | 单应用容量 | 5GB | 20GB | 100GB | 1TB | 无限制 |
| 并发连接数 | 20个 | 50个 | 100个 | 200个 | 无限制 |
| 慢查询/分钟 | 10次 | 20次 | 40次 | 80次 | 100次 |
| 慢查询扫描行之和/分钟 | 1000000 | 2000000 | 4000000 | 8000000 | 10000000 |
| 慢查询累计执行时间/分钟 | 60秒 | 100秒 | 150秒 | 250秒 | 300秒 |
| 请求/分钟 | 200000次 | 250000次 | 300000次 | 400000次 | 600000次 |
| MySQL执行总时间/分钟 | 1200秒 | 1400秒 | 1600秒 | 2000秒 | 2200秒 |
| 流入流量/分钟 | 1GB | 1.4GB | 1.5GB | 1.7GB | 2GB |
| 流出流量/分钟 | 1GB | 1.4GB | 1.5GB | 1.7GB | 2GB |

新浪云承诺，从普通型向高级型升级，24小时内完成。从高级型升级至合作伙伴型72小时内完成。

1. 分钟配额：在每分钟内每个应用的各个服务所消耗的 资源的速度。比如，当平台中的某个应用的MySQL服务一分钟内累计请求数达到20万，或者流出宽带超过600M，或者累计CPU执行时间超过400s，我们将会立即禁掉该应用的MySQL服务，禁用五分钟后，会自动恢复.知用户。
2. 新浪云可能会调整资源分配的具体数值，调整前一个月通过以网站公告、网站介绍、邮件等渠道告知用户。具体数值以网站介绍为准。
   1. 故障恢复能力

新浪云承诺由于统计或计费逻辑造成云服务宕机，可临时将统计计费下线优先保障客户的业务，系统架构设计上可以支持降级，保证业务运行。

* 1. 网络接入性能

新浪云用户共享 2Gb 的带宽，为IDC出口带宽。云服务的网络连接到 电信 、网通、移动和教育网 运营商。

* 1. 服务计量方式

新浪云采用所付仅所用的计费模式，依据资源使用量计费。使用云豆作为计价单位， 云豆可用于支付服务资源费用或购买其他增值服务。人民币与云豆汇率恒定为： 1元 = 100云豆，除了支持通过网银、支付宝支付外，还支持移动用户手机话费支付，但由于其中含有移动运营费用等，因此，手机话费与云豆兑换比例为：1元话费 = 50云豆.应用在运行中会消耗服务资源，依据消耗资源数量和资源单价扣减云豆。您可以在 应用管理面板->资源报表 中查看资源消耗和云豆扣减明细 。

资费价格以官方网站公布价格为准 。（<http://sae.sina.com.cn/?m=front&a=rate>）

1. 服务条款
   1. 服务创建、变更、终止

本条款定义为按双方合同的约定，双方由于某种原因导致服务需变更或终止，双方应承担的责任和义务。

* + - 1. 新浪云SAE致力于为用户提供更优质更稳定的服务，期间SAE可能会做一些平台优化升级，将会在重要页面上提示修改内容或以其他方式通知用户，若由于用户疏忽通知而导致的自身应用损失，新浪云无需对此承担任何责任。
      2. 用户在新浪云SAE注册并通过实名认证后，累计获赠价值25元的2500颗云豆。用户可以试用MySQL、Storage等服务。试用阶段按网站公示的资源定价，自动扣除云豆。如用户放弃使用，赠送的云豆将不予返还。
      3. 用户可以通过管理面板自行删除应用。用户提交删除请求后，24小时内可付费恢复原数据，24小时候后数据将被粉碎性删除。
      4. 如用户账户余额不足，用户所有服务将被暂停，新浪云通过站内信、微博私信、手机短信等方式告知用户。用户可以在50天内，充值恢复服务。如50天仍未充值，则粉碎性删除用户所有数据。
  1. 赔偿

新浪云承诺用户，如果可用性没有达到服务等级承诺，则会赔偿用户云豆。具体公式为：赔偿云豆数量 = 故障发生时间24小时前相同时间段消费云豆数量 \* 10。但由于用户自身操作不当导致的可用性不达标，则不承担赔偿责任。

1. 如故障发生时用户消费的云豆非付费购买，则不予赔偿。