政策与规范

腾讯云产品服务等级协议

产品文档

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2022 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

腾讯云

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100。

文档目录

腾讯云产品服务等级协议
腾讯云服务协议
基础
计算
云服务器服务等级协议（SLA）
黑石物理服务器服务等级协议（SLA）
裸金属云服务器服务等级协议（SLA）
轻量应用服务器服务等级协议（SLA）
容器
容器服务服务等级协议（SLA）
容器镜像服务企业版服务等级协议（SLA）
服务网格服务等级协议（SLA）
云原生 etcd 服务等级协议（SLA）
存储
对象存储服务等级协议（SLA）
文件存储服务等级协议（SLA）
云硬盘服务等级协议（SLA）
日志服务服务等级协议（SLA）
云 HDFS 服务等级协议（SLA）
网络
负载均衡服务等级协议（SLA）
NAT 网关服务等级协议（SLA）
VPN 连接服务等级协议（SLA）
云联网服务等级协议（SLA）
弹性公网 IP 服务等级协议（SLA）
专线接入服务协议（SLA）
SD-WAN 接入服务服务等级协议（SLA）
私有连接服务等级协议（SLA）
CDN 与加速
全球应用加速服务等级协议（SLA）
内容分发网络服务等级协议（SLA）
Serverless
云函数服务等级协议（SLA）
事件总线服务等级协议（SLA）
云通信

- 短信服务等级协议（SLA）
- 即时通信服务等级协议（SLA）
- 语音消息服务等级协议（SLA）
- 移动推送 TPNS 基础版（不包括体验版）服务等级协议（SLA）
- 邮件推送服务等级协议（SLA）

视频服务

- 云点播服务等级协议（SLA）
- 云直播服务等级协议（SLA）
- 实时音视频服务等级协议（SLA）
- 多媒体创作引擎服务等级协议（SLA）
- 视频处理服务等级协议（SLA）
- 云直播服务等级协议（SLA）

视频智能

- 智能编辑服务等级协议（SLA）

云开发

- 云开发服务等级协议（SLA）
- 云开发短信服务等级协议（SLA）
- 云托管服务等级协议（SLA）

中间件

- 消息队列 TDMQ 服务等级协议（SLA）
- 消息队列 CMQ 版服务等级协议（SLA）
- 消息队列 CMQ 服务等级协议（SLA）
- 消息队列 CKafka 服务等级协议（SLA）
- API 网关服务等级协议（SLA）
- 腾讯微服务平台服务等级协议（SLA）
- 微服务引擎服务等级协议（SLA）

数据库

- 云数据库服务等级协议（SLA）
- 弹性缓存服务等级协议（SLA）
- 数据传输服务服务等级协议（SLA）
- 数据库专家服务 SLA

安全

网络安全

- DDoS 高防 IP 服务等级协议（SLA）
- 边缘安全加速平台服务等级协议（SLA）

终端安全

- 主机安全服务等级协议（SLA）
- iOA 零信任安全管理系统服务等级协议（SLA）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

容器安全服务服务等级协议（SLA）
应用安全
Web 应用防火墙服务等级协议（SLA）
软件定义边界服务等级协议（SLA）
iOA 应用安全访问服务服务等级协议（SLA）
iOA 云盾服务等级协议（SLA）
二进制软件成分分析服务等级协议（SLA）
移动应用安全服务等级协议（SLA）
业务安全
验证码服务等级协议（SLA）
文本内容安全服务等级协议（SLA）
图片内容安全服务等级协议（SLA）
音频内容安全服务等级协议（SLA）
私域安全服务等级协议（SLA）
应用合规平台服务等级协议（SLA）
安全营销运营平台服务等级协议（SLA）
安全管理
安全运营中心服务等级协议（SLA）
数据安全
密钥管理系统服务等级协议（SLA）
数据脱敏服务等级协议（SLA）
堡垒机服务等级协议（SLA）
数据安全审计服务等级协议（SLA）
云加密机 CloudHSM 服务等级协议（SLA）
数据保险箱服务等级协议（SLA）
云访问安全代理服务等级协议（SLA）
数据安全中心服务等级协议（SLA）
机密计算平台服务等级协议（SLA）
安全服务
专家服务服务等级协议（SLA）
威胁情报云查服务等级协议（SLA）
安全托管服务等级协议（SLA）
应急响应服务服务等级协议（SLA）
渗透测试服务服务等级协议（SLA）
重要时期安全保障服务服务等级协议（SLA）
安全攻防对抗服务服务等级协议（SLA）
威胁情报中心服务等级协议（SLA）
身份安全

- 数字身份管控平台服务等级协议（SLA）
- 账号风控平台服务等级协议（SLA）
- 多因子身份认证服务等级协议（SLA）

大数据

- 云智大数据平台
  - Elasticsearch Service 服务等级协议（SLA）
  - 弹性 MapReduce 服务等级协议（SLA）
  - 云数据仓库服务等级协议（SLA）
  - 数据湖计算 DLC 服务等级协议（SLA）
  - 流计算 Oceanus 服务等级协议（SLA）
  - 云数据仓库 for Apache Doris 服务等级协议（SLA）
- 云智大数据可视化
  - 商业智能分析服务等级协议（SLA）
- 云智大数据应用
  - 智能数据分析服务等级协议（SLA）
  - 企业舆情服务等级协议（SLA）
- 数据生态产品与服务
  - 商机魔方服务等级协议（SLA）
  - 商机雷达服务等级协议（SLA）

人工智能

- 人脸识别
  - 人脸核身服务等级协议（SLA）
- 文字识别
  - 文字识别服务等级协议（SLA）
- 语音技术
  - 语音合成公有云服务等级协议（SLA）
  - 语音识别公有云服务等级协议（SLA）
- AI 平台服务
  - 腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（SLA）
    - 腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（在线签署版）
    - 腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（线下版）
- 自然语言处理
  - 机器翻译服务等级协议（SLA）
- 媒体 AI
  - 视频智能标签服务等级协议（SLA）

企业应用

- 域名与网站
  - DNS 解析服务等级协议（SLA）

- SSL 证书服务等级协议（SLA）
- 移动解析服务 HTTPDNS 等级协议（SLA）
- 腾讯企业邮服务等级协议（SLA）
- 私有域解析 Private DNS 服务等级协议（SLA）
- 代码签名证书服务等级协议（SLA）
- 智能全局流量管理服务等级协议（SLA）

物联网

- 物联网设备身份认证服务等级协议（SLA）
- 公有云物联网开发服务等级协议（SLA）

区块链

- TBaaS 服务等级协议（SLA）

企业应用

- 品牌经营管家企业经营服务等级协议（SLA）
- 数据连接器服务等级协议（SLA）
- 账号连接器服务等级协议（SLA）

企业服务

- 网站建设服务等级协议（SLA）
- 增值电信服务等级协议（SLA）
  - EDI 许可证咨询代理服务等级协议（SLA）
  - ICP 许可证咨询代理服务等级协议（SLA）
  - 资质管家备案服务等级协议（SLA）

企业通信

- 云呼叫中心服务等级协议（SLA）

办公协同

- 腾讯文档（企业版）服务等级协议（SLA）
- 腾讯会议 SaaS 版服务等级协议（SLA）

行业应用

游戏服务

- 游戏多媒体引擎服务等级协议（SLA）

教育服务

- 智聆口语评测服务等级协议（SLA）
- 招生通服务等级协议（SLA）

移动服务

- 正版曲库直通车服务等级协议（SLA）

汽车服务

- 汽车精准获客服务服务等级协议（SLA）
- 企业微信汽车行业版服务等级协议（SLA）

医疗服务

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能导诊服务等级协议（SLA）
智能预问诊服务等级协议（SLA）
AI 临床助手服务等级协议（SLA）
医疗报告结构化
医疗报告分类 SaaS 服务等级协议（SLA）
医疗报告结构化 SaaS 服务等级协议（SLA）
能源服务
仿真云服务等级协议（SLA）
开发者服务
监控与运维
云监控 Prometheus 服务等级协议（SLA）
应用性能观测服务等级协议（SLA）
混沌演练平台服务等级协议（SLA）
前端性能监控服务等级协议（SLA）
开发者工具
测试服务服务等级协议（SLA）
方案与支持
解决方案
云游戏服务等级协议（SLA）
腾讯云客户数据常见问题
云市场用户协议V1.0

腾讯云产品服务等级协议
腾讯云服务协议

最近更新时间：2021-12-09 14:52:52

2019年11月版

欢迎您使用腾讯云服务！

本协议是腾讯云与您，就您使用腾讯云服务的相关事项签订的合同。为使用腾讯云服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要使用腾讯云服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用腾讯云服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。

使用腾讯云服务应当遵守本协议及其服务规则。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您应事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用。

第一条 通则

1.1 腾讯云服务指腾讯云提供的计算与网络、云服务器、云数据库、云安全、监控与管理、域名解析、视频服务、大数据与 AI 等各种产品、服务（具体以腾讯云实际提供的为准），您可以根据自己的需求选择使用一项或多项具体服务并遵守其服务规则。

1.2 涉及具体服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”），以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准。

1.3 腾讯云是中立的技术服务提供者，依约向您提供各类技术产品和服务；您的网站、应用、软件、平台等任何产品、服务及相关内容等，由您自行运营并承担全部责任。

1.4 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质或政府审批等，有权依法运营其产品及服务。双方进一步保证，在本协议有效期内持续保持具备国家相关规定要求的经营资质或审批手续。

第二条 账号

2.1 您应依法具备必要、适当的权利能力和行为能力，按照腾讯云的要求完成注册、获得腾讯云服务账号（以下简称“账号”）。

2.2 为保护账号的安全性和独立性，避免出现账号归属不清晰等不良后果，您应当使用您享有合法权益的微信号、QQ 号、邮箱和微信公众号等进行注册或登录，否则，可能导致您无法正常登录和使用腾讯云服务。

2.3 您应当按照腾讯云服务流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“客户资料”），包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、工商登记证件等；如果客户资料发生变更的，您应及时书面通知腾讯云或根据腾讯云的规则自行进行更新。

2.4 本协议效力适用于您名下全部账号。账号将作为您使用腾讯云服务的身份识别依据，您应当对用户名、密码等信息采取必要、有效的保密和安全保护措施（包括但不限于：保管使用权限、设置高强度密码和定期更换措施等），否则，导致的后果由您自行承担。此外，您应为账号下的行为负责，所有账号下的操作行为均被视为您实施，且应由您承担全部法律后果。

2.5 您需自行建立健全内部管理制度，规范对账号的使用与管理。为保障您的权益，账号应仅供您自行使用，若您基于自身经营需要等原因，将账号授权您的员工或他人管理的，须做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如修改密码、变更登录方式、设置账号保护等）。

2.6 为保护账号和业务等的安全，您应依照国家相关规定及腾讯云流程、制度进行实名认证。您同意授权腾讯云通过第三方核实您提交的相关信息或资料。

2.7 实名认证是对账号归属以及责任承担等进行判断的依据，在发生账号归属争议等纠纷时，腾讯云有权认定该账号归属于实名认证主体；对于归属存在争议的账号，腾讯云有权暂时对该账号进行冻结。您在进行认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并确保认证主体与账号使用主体保持一致，避免将企业使用的账号认证在个人名下，或将本人使用的账号认证在他人名下等任何不当认证行为。

2.8 若您发现有他人盗用您的账号及密码、或任何其他未经您合法授权的情形时，您应立即以有效方式通知腾讯云并提供必要资料（如客户资料、情况说明、证明材料及诉求等，以便腾讯云核实身份及事件）。腾讯云收到您的有效通知并核实身份后，会依据法律法规及服务规则进行处理。腾讯云依据本条进行处理产生的相关责任和后果由您承担。
若您提供的资料存在瑕疵，导致腾讯云无法核实您的身份或无法判断您的需求等，而导致腾讯云未能及时处理，给您带来的损失，应由您自行承担。同时，您理解，腾讯云对您的请求进行处理需要合理期限，对于腾讯云采取措施前您已经产生的损失以及采取措施后因不可归责于腾讯云的原因导致的损失，腾讯云不承担任何责任。

第三条 服务

3.1 服务开通

3.1.1 您可根据自身需求，自行通过腾讯云官网在线选购所需服务，购买前您需仔细阅读所购服务对应的服务规则并根据自身需求决定是否购买或使用。双方也可根据实际合作需要，另行签订协议等。

3.1.2 部分腾讯云服务的开通可能需要双方另行签订单独的服务协议，单独的服务协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档形式展示，您可以根据自身情况决定是否接受服务协议及开通服务。

3.1.3 您需在订单提交后及时完成支付。部分服务可能有时间限制、库存限制或者活动数量等限制，订单提交后，若发生您未及时付款、或付款期间出现数量不足或已达到限量等情况的，您将可能无法使用相关服务。

3.1.4 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂

时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，优惠措施不可同时叠加适用。

3.2 服务费用

3.2.1 腾讯云服务的结算方式可能分为预付费和后付费等类型，为保证服务及时开通或持续提供，您应当遵守本协议及您使用的服务的服务规则并及时缴纳费用。部分腾讯云服务开通后（例如云服务器、云数据库等），即使您未新增服务项目或资源，亦未进行新的操作，但由于该部分服务会持续占用资源，因此将持续产生扣费，您应当及时续费或关闭服务。

3.2.2 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、您需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应服务的官网原价进行费用结算。

3.2.3 您可以通过账号在线付款或充值续费，也可以通过银行转账方式向腾讯云支付费用（为保证服务的持续性，若您选择线下支付费用的，应预留合理时间以便腾讯云核实到账情况并完成您账号充值）。

3.2.4 对于按自然月结算的服务，腾讯云向您提供上一月的缴费账单后，您须在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如腾讯云未在5个工作日内收到您的确认或异议，视为您无异议；您如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以腾讯云系统数据为准。腾讯云根据双方最后确认的金额开具发票。您收到腾讯云发票后在10个工作日内付费。您使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。

3.2.5 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，腾讯云需按照国家税收规定向您开具红字发票或重新开票，您需按照国家税收规定退回腾讯云已开具的发票或向税局递交需腾讯云开具红字专用发票的有效证明。双方约定具体按以下政策执行：
（1）如果退票发生在发票开具当月且您尚未进行税务认证抵扣的，您退回发票即可。
（2）如果您已就该发票进行税务认证抵扣，或者退票时间已超过开票日期所在当月的，您应向腾讯云提供开具红字发票的必要资料，如《开具红字增值税专用发票信息表》等。
（3）对于腾讯云尚未开具发票或已开具发票但尚未交付给您的退款申请，无需您提供发票相关资料。
若无法满足上述条件，则无法办理退款，后果由您自行承担，腾讯云不就此承担任何责任。在完成上述退票及开具红字发票流程后，腾讯云将在次月内按照您实际消费数额重新开具发票，并将您账号内现金部分剩余款项进行退款。

3.3 服务支持

3.3.1 腾讯云向您提供售后服务，协助您解答、处理使用腾讯云服务过程中遇到的问题。

3.3.2 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您有权根据自身需求购买配置更高的安全保护服务或另行配置其他安全防护软件、系统等。

3.3.3 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。

3.3.4 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

3.4 服务中止或终止

3.4.1 为了向您提供更加完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等（统称“常规维护”），如因常规维护造成腾讯云服务在合理时间内中断或暂停的，腾讯云无需为此向您承担责任。但是，腾讯云应当至少提前24小时，就常规维护事宜通知您。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护，腾讯云应及时通知您。

3.4.2 为保证服务的安全性和稳定性，腾讯云可能进行机房迁移、设备更换等重大调整，前述情况可能导致腾讯云服务在合理时间内中断或暂停，腾讯云无需为此向您承担责任，但是，腾讯云应提前30天通知您，您应予以配合；如您不配合进行调整，或者腾讯云无法与您取得联系，由此产生的后果由您自行承担。

3.4.3 如您购买的具体服务含有存储功能的，在该服务到期或终止后，对于您存储在该服务中的数据等任何信息，腾讯云将根据该服务的服务规则为您保留相应期限。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，您的前述信息将被删除。

3.4.4 腾讯云有权根据自身运营安排，随时调整、终止部分或全部服务（包括但不限于对服务进行下线、迭代、整合等）。但是，腾讯云应提前至少30天通知您，以便您做好相关数据的转移备份以及业务调整等，以保护您的合法权益。

3.5 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及监管要求、政策调整等原因，您同意腾讯云可以不时对本协议以及腾讯云的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用腾讯云服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

3.6 若您选择使用中国大陆以外的服务，应当确保您符合中国大陆法律法规、政策等的要求，同时，也应当确保您的资质、能力以及使用行为等均符合当地法律法规、政策等的要求。

3.7 第三方产品或服务

3.7.1 如果您通过腾讯云平台获取、使用第三方提供的任何产品或服务（包括但不限于腾讯云服务市场中由服务商等第三方提供的产品、服务），您应当自行评估该产品或服务是否符合您要求。

3.7.2 第三方产品或服务的开通，可能需要您与第三方另行签订单独的协议，单独的协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档，您可以根据自身情况决定是否接受协议及使用产品或服务。

3.7.3 您因使用第三方产品或服务产生的纠纷由您与第三方自行解决。

第四条 客户权利义务

4.1 您有权依照本协议约定使用腾讯云服务并获得腾讯云的技术支持和售后服务。

4.2 您在使用腾讯云平台上的服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
4.2.1 反对宪法所规定的基本原则的。
4.2.2 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
4.2.3 损害国家荣誉和利益的。
4.2.4 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
4.2.5 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
4.2.6 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
4.2.7 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
4.2.8 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
4.2.9 实施任何违背“七条底线”的行为。
4.2.10 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.3 您在使用腾讯云平台上的服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
4.3.1 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
4.3.2 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
4.3.3 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
4.3.4 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
4.3.5 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰腾讯云任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
4.3.6 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。
4.3.7 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。

4.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
4.4.1 要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
4.4.2 若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
4.4.3 若您逾期付款但您使用了预付费服务或您账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣拖欠款项和违约金。
4.4.4 删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

第五条 腾讯云权利义务

5.1 腾讯云应当依照本协议约定向您提供腾讯云服务和售后支持。

5.2 腾讯云仅对腾讯云服务本身提供运营维护，您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，您应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响：
5.2.1 您内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
5.2.2 您自有设备或您使用的第三方设备出现故障。
5.2.3 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
5.2.4 其他您自身原因导致的任何故障、网络中断等。

5.3 若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本协议的行为的，腾讯云有权根据一般人的认识自行独立判断，并随时单方采取以下措施中的一种或多种：
5.3.1 要求您立即删除、修改相关内容。
5.3.2 限制、暂停向您提供全部或部分腾讯云服务（包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。
5.3.3 终止向您提供腾讯云服务，终止协议（包括但不限于直接对您的全部服务进行下线并收回相关资源等）。
5.3.4 腾讯云根据本协议终止向您提供服务或终止协议的，您预缴的费用将作为违约金归腾讯云所有。
5.3.5 依法追究您的其他责任。
腾讯云依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。因您违反本协议约定产生的责任和后果由您自行承担，若给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

5.4 为合理保护您、您的用户及权利人等各方的利益，腾讯云有权制定专门的侵权、投诉流程制度，您应当予以遵守。如果腾讯云接到第三方对您的投诉或举报，腾讯云有权向第三方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求您与投诉方进行协商（包括但不限于建立包含您、腾讯云以及投诉方的三方邮件组，供您、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若您投诉或举报其他腾讯云客户的，腾讯云也有权向被投诉方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的通知书、相关证据等全部资料），要求您与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，您应当予以配合，否则，可能会影响您继续使用腾讯云服务，由此造成您或他方损失的，您自行承担。

5.5 腾讯云可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但腾讯云须提前90天书面通知您。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。

5.6 您同意腾讯云有权使用您的名称、品牌、商标标识等作为商业案例进行宣传、展示。

第六条 客户数据

6.1 您保证，您存储、上传到腾讯云服务中，或者利用腾讯云服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。

6.2 您保证其有权使用腾讯云服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。

6.3 您有权自行使用腾讯云服务对数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。

6.4 除因您使用腾讯云服务所需及法律法规另有规定外，未经您同意，腾讯云不会接触或使用您的数据。

6.5 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。

6.6 因您的数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

第七条 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

第八条 保密信息

8.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。

8.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，用户信息，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况等。

8.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。

8.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
8.4.1 接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
8.4.2 该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
8.4.3 接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
8.4.4 由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。

8.5 如果接收方基于法律法规或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，

保护披露方合法权益。

8.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。

8.7 一旦发生保密信息泄露事件，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；如因接收方违反保密义务给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。

8.8 腾讯云会按照公布的《腾讯云隐私声明》的规定保护您的相关信息。

第九条 出口管制与制裁法律合规

各方承诺遵守所有适用的经济与贸易制裁以及出口管制法律法规，包括所有由联合国安全理事会、中国、美国及任何其他国家所制定并执行的制裁决议、法律与法规以及出口管制法律与法规（在前述文件适用于该方的范围内）（下称“适用出口管制法律”）。您承诺不会将腾讯云提供的产品或服务用于适用出口管制法律所禁止的用途。非经相关主管机关许可，您及您授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体不会通过腾讯云提供的产品或服务向所适用出口管制法律所制裁或指定的个人或实体提供受控的技术、软件或服务，或以任何方式使得腾讯云违反适用出口管制法律。

第十条 责任限制

10.1 您理解并同意，在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。
10.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、罢工（任一方内部劳资纠纷除外）、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
10.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
10.1.3 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
10.1.4 您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
10.1.5 其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

10.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本协议迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

10.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。

10.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其他责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

10.5 于任何情形下，腾讯云基于本协议及相关订单和腾讯云服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就造成您损失的腾讯云服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果造成您损失的相应腾讯云服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就造成您损失的腾讯云服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用该服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

第十一条 通知和送达

11.1 您应当保证和维持客户资料（包括但不限于电话号码、电子邮箱等联系方式）的有效性，客户资料若存在虚假、无效等任何可能导致您无法及时获悉业务通知、服务提示、客户服务、技术支持、纠纷协调、违规处罚等信息的，由您自行承担相应责任。

11.2 您应当根据腾讯云官网公布的腾讯云的联系方式向腾讯云发送通知，双方另有约定除外。

11.3 腾讯云可通过网页公告、系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具、函件等方式中的一种或多种向您发送与腾讯云服务有关的业务通知、服务提示、验证消息、营销信息等各种信息（包括但不限于更新后的服务规则、服务升级、机房裁撤、广告等）。前述信息在以下情况下视为已送达：
11.3.1 交专人递送的，在收件人签收时视为已送达。
11.3.2 以网页公告等形式公布的，一经公布即生效（另有说明除外）。
11.3.3 以电子形式（包括系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具等）发送的，在发送成功后视为已送达。
11.3.4 以邮资预付的快递公司递送或以挂号信递送的，以投邮后的第3个自然日视为已送达。
如果送达时间为法定节假日的，则以送达后首个工作日为送达日。

第十二条 法律适用及争议解决

12.1 本协议的签订地为广东省深圳市南山区。

12.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

12.3 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

第十三条 其他

13.1 除非另有说明，本协议正文及其附件中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。

13.2 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。

13.3 服务规则为本协议的重要组成部分，与本协议正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。（正文完）

基础
计算
云服务器服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-24 16:54:42

> 说明
> 本云服务器服务等级协议自2020年11月1日生效。

为使用腾讯云云服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于云服务器内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云服务器服务（Cloud Virtual Machine，CVM）

是指腾讯云为您在云中提供可扩展的计算服务，避免了使用传统服务器时需要预估资源用量及前期投入的情况。 具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的云服务器实例。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一台设置了出入允许规则的 CVM 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内 CVM 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算单实例单次服务不可用时间。

单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.6 实例单地域多可用区服务不可用

若用户 CVM 实例在同一地域部署于至少2个可用区（以下简称：单地域多可用区），若该地域任一可用区发生该用户的全部 CVM 实例不可用，且该用户在该地域其他可用区的 CVM 实例亦同时发生实例不可用（以下简称：同地域其他可用区不可用 CVM 实例），则此同地域其他可用区不可用 CVM 实例被视为单地域多可用区服务不可用。例如，用户在同一地域的可用区 A 和可用区 B 均部署了 CVM 实例，可用区 A 中的某 CVM 实例发生实例不可用，且同时可用区 B 中的全部 CVM 实例不可用，则认为可用区 A 中的该实例发生了单地域多可用区服务不可用。

1.7 单地域多可用区服务不可用分钟数

单地域多可用区单次服务不可用分钟数 = 实例单地域多可用区服务不可用解决时间 − 实例单地域多可用区服务不可用开始时间。单地域多可用区单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例单地域多可用区不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单地域多可用区单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算单地域多可用区单次服务不可用时间。

单地域多可用区服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单地域多可用区单次服务不可用分钟数之和。

1.8 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.9 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 CVM 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云对 CVM 实例作出两个维度的服务可用性承诺，分别为**单实例服务可用性**和**单地域多可用区服务可用性**。单实例服务可用性和单地域多可用区服务可用性均对**单实例**进行计算。

（1）单实例服务可用性：
单实例服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

（2）单地域多可用区服务可用性：
单地域多可用区服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例单地域多可用区服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

（1）腾讯云提供的本服务**单实例服务可用性不低于99.975%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.975% = 43189.2分钟，即可存在 43200 − 43189.2 = 10.8分钟的不可用时间。
（2）腾讯云提供的本服务**单地域多可用区服务可用性不低于99.995%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.995% = 43197.84分钟，即可存在 43200 − 43197.84 = 2.16分钟的单地域多可用区服务不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**单实例**服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的单实例服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.975%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（3）如果某服务月度没有达到**单地域多可用区服务可用性**标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的单月度多可用区服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.995%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（4）如某 CVM 实例同时满足3.1（2）和（3）的赔偿标准，则以其中赔偿额较高者为准计算赔偿金额。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到单实例/多可用区服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 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。

4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 CVM 实例进行停机、重启、卸载云盘等操作引起的不可用。

4.6 本地盘实例使用的本地存储有数据丢失风险（如本地磁盘相关设备损坏、实例宕机等），依赖本地盘数据而导致的不可用。

4.7 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 CVM 实例出现错误。

4.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.9 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致 CVM 实例被暂停服务或被释放等。

4.10《腾讯云服务协议》3.4.1中所描述的腾讯云对 CVM 的“常规维护”所引起的情况。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条

款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

黑石物理服务器服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-11-11 09:51:49

为使用腾讯云黑石物理服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《黑石物理服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 黑石物理服务器服务（Cloud Physical Machine，CPM）

是指腾讯云为您提供的物理服务器按需购买、按量付费的裸金属云服务，并提供包括购买，续费，格式化、重置操作密码、改名、重启、开机、关机、重装系统、带外管理等在内的完整的物理服务器管理功能。具体以您购买的服务以及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的黑石物理服务器实例。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24(小时) × 60(分钟)计算。

1.4 服务月度所有服务器总使用时长

单用户所有黑石物理服务器实例的单实例服务月度总分钟数之和。

1.5 服务不可用

是指单用户的黑石服务器发生无冗余硬件故障，需要停机维护的状态。

1.6 不可用时长

不可用时长 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算不可用时长，不可用时长小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用时长为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用时长。单用户所有黑石物理服务器实例的单实例服务月度不可用时长之和即服务月度所有服务器的总不可用时长。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.8 月度服务费用

您在一个服务月度中就单黑石物理服务器实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

可用性计算 =（当月所有服务器的总使用时长 − 当月所有服务器的总不可用时长）/ (当月所有服务器总使用时长) × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

假设甲方购买乙方100台黑石物理服务器，即当月可用时长 = 100 * 24 * 30 * 99.9% = 71928小时，即存在 100 * 24 * 30 * (1 − 99.9%) = 72小时的不可用时长。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
（3）实际赔偿金额基于客户当月实际支付金额按比例进行赔付。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯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、服务提升和模拟故障演练。

4.2 腾讯云正确执行客户授权的操作所引起的。

4.3 客户的应用程序或者安装活动所引起的。

4.4 客户要求置入的外置设备所引起的。

4.5 服务器的正常操作，包括但不仅限于操作系统安装、重装、修改 BIOS、服务器关机、重启造成的服务器无法连通。

4.6 得到客户授权后的服务器硬件故障修复，包括取得客户授权的时间。

4.7 冗余配置的硬件单点故障但未影响客户业务或经客户协商授权后进行的线下维修的情况，包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障。

4.8 客户选择不进行升级的已过维保期限的物理服务器的硬件故障。

4.9 对硬件的超标使用的情况，包括但不限于 HDD 硬盘 workload 超标（HDD 硬盘 workload 超过550T/年）、SSD 硬盘 workload 超标、CPU 超频使用等导致故障部分，不计入 SLA 赔付范围。

4.10 ping 不可达与逻辑盘只读故障，依据维修方式区分。未操作、重启、重装 OS 等不涉及硬件更换的修复方式，记为软件故障，不计入 SLA 赔付范围。

4.11 性能抖动但未影响服务器运行及客户授权要求基于此类抖动更换硬件产生的不可用时间，包括但不限于底层发布变更导致秒级网络或性能抖动，内存 CE 产生秒级中断等。

4.12 因客户内容违反法律法规被监管部门要求配合停机。

4.13 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

裸金属云服务器服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-05-25 14:28:59

为使用腾讯云裸金属云服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《裸金属云服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于裸金属云服务器内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云裸金属云服务器 CBM（Cloud Bare Metal，CBM）

是指腾讯云为您在云中提供可扩展的弹性计算服务，避免了使用传统服务器时需要提前规划资源用量及相应基础设施前期投入的情况。 具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的裸金属云服务器实例。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一台设置了出入允许规则，状态为“运行中”的 CBM 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通 ，且该状态持续 5 分钟以上，视为该分钟内 CBM 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用时间），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为5分01秒，则按6分钟计算单实例单次服务不可用时间。

单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.6 实例单地域多可用区服务不可用

若用户 CBM 实例在同一地域部署于至少2个可用区（以下简称：单地域多可用区），若该地域任一可用区发生该用户的**全部 CBM 实例**不可用，且该用户在该地域其他可用区的 CBM 实例亦同时发生实例不可用（以下简称：**同地域其他可用区不可用 CBM 实例**），则此同地域其他可用区不可用 CBM 实例被视为单地域多可用区服务不可用。例如，用户在同一地域的可用区 A 和可用区 B 均部署了 CBM 实例，可用区 A 中的**某 CBM 实例**发生实例不可用，且同时可用区 B 中的**全部 CBM 实例**不可用，则认为可用区 A 中的该实例发生了**单地域多可用区服务不可用**。

1.7 单地域多可用区服务不可用分钟数

单地域多可用区单次服务不可用分钟数 = 实例单地域多可用区服务不可用解决时间 − 实例单地域多可用区服务不可用开始时间。单地域多可用区单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例单地域多可用区不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用时间），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，单地域多可用区单次服务不可用时间为5分01秒，则按6分钟计算单地域多可用区单次服务不可用时间。

单地域多可用区服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单地域多可用区单次服务不可用分钟数之和。

1.8 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.9 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 CBM 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云对 CBM 实例作出两个维度的服务可用性承诺，分别为**单实例服务可用性**和**单地域多可用区服务可用性**。单实例服务可用性和单地域多可用区服务可用性均对**单实例**进行计算。

（1）单实例服务可用性：
单实例服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

（2）单地域多可用区服务可用性：
单地域多可用区服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例单地域多可用区服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

（1）腾讯云提供的本服务**单实例服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.9% = 43156.8分钟，即可存在 43200 − 43156.8 = 43.2分钟的不可用时间。

（2）腾讯云提供的本服务**单地域多可用区服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43197.84分钟，即可存在 43200 − 43197.84 = 2.16分钟的单地域多可用区服务不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**单实例**服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的单实例服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（3）如果某服务月度没有达到**单地域多可用区服务可用性**标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的单月度多可用区服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（4）如某 CBM 实例同时满足3.1（2）和（3）的赔偿标准，则以其中赔偿额较高者为准计算赔偿金额。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到单实例/多可用区服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 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。

4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 CBM 实例进行停机、重启、卸载云盘等操作引起的不可用。

4.6 本地盘出现宕机数据会被擦除，依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。

4.7 冗余配置的硬件单点故障但未影响客户业务,包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障等。

4.8 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 CBM 实例出现错误。

4.9 客户选择不进行升级的已过维保期限的物理服务器的硬件故障。

4.10 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.11 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致 CBM 实例被暂停服务或被释放等。

4.12《腾讯云服务协议》3.4.1中所描述的腾讯云对 CBM 的“常规维护”所引起的。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

轻量应用服务器服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-09-03 09:47:27

为使用腾讯云轻量应用服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《轻量应用服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于轻量应用服务器内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云轻量应用服务器服务（Lighthouse）

是指腾讯云为您提供的一种易于使用和管理、适合承载轻量级业务负载的云服务器。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的轻量应用服务器实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一台设置了出入允许规则的轻量应用服务器实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内轻量应用服务器实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。
不可用时间以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用分钟数），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单轻量应用服务器实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性=（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在 43200分钟 − 43178.4分钟 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 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。

4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户通过控制台、API 等控制方式对轻量应用服务器实例进行关机、重启、重置应用等操作引起的不可用。

4.6 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的轻量应用服务器实例出现错误。

4.7 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.8 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止；由于欠费导致轻量应用服务器实例被暂停服务或被释放等。

4.9《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对轻量应用服务器正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

容器
容器服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-21 11:49:46

为使用腾讯云容器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《容器服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于容器服务内测的功能特性（alpha 特性）。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用或者购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云容器服务（Tencent Kubernetes Engine）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的 Kubernetes 集群管理服务，包括集群管理、节点管理等，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务创建并管理 Kubernetes 集群，在集群中部署您的容器业务。

1.2 服务费用

是指使用腾讯云容器服务 产生的包括托管集群控制面管理费用、软件服务费用，独立集群的软件服务费用等。不包括由使用腾讯云容器服务过程中而使用的其他周边云产品费用，涉及的其他周边腾讯云产品 CVM、CLB、CBS 等的服务维护内容可查阅对应产品的服务等级协议。 本服务的费用赔偿仅限于下述服务月度不可用分钟数定义的赔偿标准。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为 3 月 17 日，则包含 4 个服务月度，其中第 1 个服务月度是指 3 月 17 日到 3 月 31 日，第 2 个服务月度是指 4 月 1 日到 4 月 30 日，第 3 个服务月度是指 5 月 1 日到 5 月 31 日，第 4 个服务月度是指 6 月 1 日到 6 月 16 日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度不可用分钟数

依照腾讯云容器服务后台日志记录，某一分钟内，只有当您与指定的腾讯云容器服务集群 Kubernetes API 服务建立连接并使用服务的连续尝试均失败，则视为该分钟内服务无法使用。如果连续超过 5 分钟无法使用，则计入服务不可用分钟数；低于 5 分钟的服务无法使用时间不计入服务不可用。
在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费用

在一个服务月度中的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费用不含用代金券、优惠券、服务费用减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于 99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

如本服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿，赔偿方式仅限于用于 1.2 中服务费用的代金券：
（1）您收到赔偿的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费用。**

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.95% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费用的 10%
99.0% > Av ⩾ 95.0%	月度服务费用的 25%
95.0% > Av	月度服务费用的 100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的

相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 在腾讯云已经部署合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。（例如，由于您操作不规范删除集群、升级集群版本、更新集群配置、禁用安全组、更改或错误配置 VPC 设置等导致的问题）。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。例如 容器服务购买说明。

4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.8 免服务费用的集群不在本 SLA 保障范围内。

在使用腾讯云容器服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯云容器服务是您自行独立审慎判断的结果，您将对您自行判断结果或自行操作的行为负责，包括但不限于：

（1）您应自行判断容器服务与您选择适用的操作系统、数据库等软件、硬件的适配性。

（2）腾讯云容器服务不承诺由第三方开源软件引起的操作系统和内核层面缺陷造成的可用性。

（3）您对您自行操作（如健康检查配置、资源限制配置、容器镜像配置、代码编写、业务逻辑设定等）的行为负责。

（4）您在使用容器服务的同时，使用了腾讯云的其他付费产品，您应按照该对应产品有效的收费标准向腾讯云支付相应服务费用，并遵守相应的服务条款。

（5）腾讯云容器服务仅负责容器服务的相关技术架构及组件等，涉及周边腾讯云产品 CVM、CLB、CBS 等可查阅对应产品的服务等级协议。客户上层应用（业务）部分由您自行负责。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。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费用总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

容器镜像服务企业版服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-01-18 21:44:10

> 说明：
> 本容器镜像服务企业版服务等级协议自2020年12月07日生效。

为使用腾讯云容器镜像服务企业版（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《容器镜像服务企业版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云容器镜像服务（Tencent Container Registry，TCR）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的容器镜像等云原生制品云端托管，分发服务，包含免费的个人版服务及付费的企业版服务。

1.2 腾讯云容器镜像服务企业版（Tencent Container Registry Enterprise Edition，TCR EE）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的企业级容器镜像等云原生制品云端托管，分发服务，支持 Docker 镜像、Helm Chart 存储分发及镜像安全扫描，为企业级客户提供了细颗粒度的访问权限管理和网络访问控制。该服务提供付费服务，用户可在产品控制台购买独享实例（Registry Instance），并获得本 SLA 保障。在本文档中，容器镜像服务 TCR 默认代指企业版服务。

1.3 单实例

单位数量为1的容器镜像服务实例。

1.4 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 实例不可用分钟数

当某一分钟内，客户端尝访问指定的 TCR EE，持续出现内部错误或是无法上传，拉取镜像等故障，且持续时间覆盖该分钟，则视为该分钟内该 TCR EE 实例服务不可用。在一个服务周期内 TCR EE 实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.6 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 第一相关云产品

在通过本服务使用容器镜像功能时，将涉及到腾讯云对象存储 COS 产品，第一相关云产品是指如若由 TCR 组件导致业务异常，仅赔付直接受影响的产品费用，不包括间接影响产品费用。包括但不限于以下：
（1）TCR 后端对象存储 COS 接口出现异常，仅赔偿对象存储相关费用。不计入 TCR 赔偿费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务（容器镜像服务企业版），如服务可用性低于**99.9%**，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 90%	月度服务费的10%
90% > Av	月度服务费的25%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到本协议约定的服务可用性或服务响应时长标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。为便于核实情况，您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。

（2）发生故障的使用截屏或故障录像，或提供系统日志。

（3）账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 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。

4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，例如，客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 TCR 实例进行删除，变配等操作及对 TCR 实例关联的后端存储 COS Bucket 进行删除，数据销毁等操作引起的不可用。

4.6 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.7 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的实例被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致 TCR 实例被暂停服务或被释放等。

4.8《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对 TCR 正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

服务网格服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-30 10:38:40

为使用腾讯云服务网格（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《服务网格服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性 / 服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于服务网格内测的功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云服务网格（Tencent Cloud Mesh）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的网格管理服务，包括网格创建、业务流量配置、业务观测服务等。您可以通过本服务创建并管理服务网格，并在网格中对您的业务进行流量治理和观测。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 网格治理策略

网格治理策略是指您在本产品中按照产品文档规范，通过本产品控制台或云 API 配置的流量管理、安全加固等管理策略。例如，灰度发布、多版本路由、就近接入等流量管理策略，双向加密、请求鉴权等安全加固策略。

1.4 服务月度不可用分钟数

在某一分钟内，所有网格治理策略均无法推送到用户应用端，则该分钟计入服务月度内不可用分钟数；在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为该服务月度不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务月度可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

(1) 赔偿**以腾讯云发放代金券的形式实现**，您收到赔偿的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的 代金券 相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
(2) 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅**通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 产品适配

您使用本服务时，很可能使用了腾讯云的其他产品，如容器服务、应用性能观测服务、日志服务、监控服务等（具体以您的选择为准），您应当遵守相应产品的服务条款，并支付相应费用。腾讯云其他产品的服务导致了本服务不能正常使用的，不属于本服务的问题，也不计入本服务的不可用时间，您可以依照相应产品的服务条款向腾讯云申请补偿或赔偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

同时，为了您能够正确使用本服务，您应该仔细阅读腾讯云在官方文档中相关的服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容和可能发生的后果。您理解并同意，使用本服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作行为及其结果负责，包括但不限于：

（1）您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）您需要对您自行操作的如流量管理规则、日志采集等行为负责。

（3）本服务仅提供服务治理，应用观测、安全加固等应用治理事项，与您业务相关的事项由您自行负责，您利用本服务管理的上层应用由您自行负责。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

5.1 腾讯云预先通知您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。

5.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

5.3 在腾讯云已经提供了必要且合理的技术和组织防护措施的情况下，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

5.4 您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。

5.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

5.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

5.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，**如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

云原生 etcd 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-05-16 14:47:00

为使用腾讯云云原生 etcd（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云原生 etcd 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于本服务内测的功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云原生 etcd（Cloud Service for etcd）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的 etcd 实例托管服务，腾讯云为您提供服务实例的创建，高可用部署，规格调整，自动备份，数据恢复等运维管理功能。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度不可用分钟数

当某一分钟内，客户所有试图与指定的etcd实例建立连接或者读写请求连续尝试失败，则该分钟为服务不可用分钟。服务月度内所有不可用分钟数总和为该服务月度不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下本服务所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务月度可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 **赔偿标准**

(1) 赔偿**以腾讯云发放代金券的形式实现**，您收到赔偿的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的 代金券 相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

(2) 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 **赔偿申请时限**

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅**通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 在腾讯云已经提供了必要且合理的技术和组织防护措施的情况下，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 腾讯云建议您修改对服务的使用之后，您未听取建议进行相应修改导致的。

4.9 实例在操作中需要重启、强制重启而花费的时间。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，**如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

存储
对象存储服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-06-09 10:35:03

为使用腾讯云对象存储服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《对象存储服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云对象存储（Cloud Object Storage，COS）

对象存储为用户提供大规模的 Web 接口存储服务。用户可以通过调用 COS 提供的 HTTP REST API 对数据进行上传、下载和管理。对象存储支持自动扩展，并以预付费或者后付费的方式提供服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 每5分钟错误率

每5分钟错误率是指由腾讯云 COS 返回的失败请求数占这5分钟内用户请求数的比例。其具体的计算方式如下：

$$每5分钟错误率 = \frac{每5分钟失败请求数}{每5分钟用户请求数} * 100\%$$

1.4 失败请求

指 COS 返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括 Internal Error（500错误）或 Service Unavailable（503错误）两种错误码；但不包括触发频控导致的限流请求或者 COS 升级、变更、停机而导致的失败请求。 用户请求指的是 COS 服务器端接收到的用户发送的请求，但不包括未经身份验证、鉴权失败或者欠费停服状态下的请求。用户端由于黑客攻击而对 COS 的请求，或者由于配置了跨地域复制、生命周期规则而在后端异步执行的请求，均不视为有效请求或失败请求。

1.5 COS 服务月度费用

COS 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中使用腾讯云对象存储服务所产生的存储容量、流量、请求、数据取回或其他存储管理费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云对象存储根据不同存储类型统计对应的服务可用性。腾讯云对象存储的服务可用性的具体计算方式如下：

$$\text{服务可用性} = (1 - \frac{\text{服务月度内每 5 分钟错误率之和}}{\text{服务月度内的 5 分钟总个数}}) * 100\%$$

2.2 服务可用性标准

您可通过腾讯云对象存储提供的 API、SDK、控制台或者用户工具等对数据进行上传、下载和管理。针对不同存储类型，腾讯云分别承诺**标准存储服务可用性不低于99.95%，低频存储可用性不低于99.9%**，如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如标准存储服务可用性低于99.95%，或低频存储可用性低于99.9%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

存储类型	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
标准存储	低于99.95%但等于或高于99%	COS 月度总服务费的20%
	低于99%	COS 月度总服务费的50%
低频存储	低于99.9%但等于或高于98%	COS 月度总服务费的20%
	低于98%	COS 月度总服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云至少提前7天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。
4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

> 说明：
> 如您对可用性的计算存在疑问，请参见 COS 可用性计算示例。

文件存储服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-11 11:43:59

为使用腾讯云文件存储服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云文件存储 CFS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云文件存储（Cloud File Storage，CFS）

指腾讯云为您提供的支持 NFS 等文件访问协议的网络附属存储服务。您可以通过 NFS 等文件存储协议写入或读取数据。CFS 支持自动扩展。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 文件系统实例

指服务可用性按单个文件系统实例进行计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.4 单文件系统实例服务周期总分钟数

按照单文件系统实例服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单文件系统实例服务周期内不可用总分钟数

在某一分钟内，只有在您与指定的单个文件系统实例建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内这单个文件系统实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个文件系统实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.6 CFS 服务月度费用

CFS 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中就单个文件系统实例所支付的费用总额（包括但不限于存储容量、带宽或其他存储管理费用），不包括已购买未消耗的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云文件存储服务可用性以单个文件系统实例为维度，其具体计算方式如下：

服务可用性 =（（单文件系统实例服务周期总分钟数 − 单文件系统实例服务不可用分钟数）/ 单文件系统实例服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云硬盘服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-07-19 10:08:42

为使用腾讯云云硬盘 CBS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云硬盘 CBS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云硬盘（Cloud Block Storage，CBS）

指腾讯云为您提供用于云服务器的持久性块级数据存储服务。您可以通过腾讯 CVM 云服务器挂载 CBS 进行读写操作。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 单实例服务月度不可用总分钟数

在某一分钟内，只有单个云硬盘实例持续无法访问，则视为该分钟内该单个云硬盘实例服务不可用。如连续无法访问时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个云硬盘实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.5 服务月度费用

云硬盘 CBS 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个服务月度中就单个云硬盘实例所支付的费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云块存储服务可用性以单个块存储实例为维度，其具体计算方式如下：
服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务月度不可用总分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单云硬盘实例的服务月度可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在 43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 利用腾讯云所属设备经营“挖矿”业务，例如矿机托管、矿机租赁、算力租赁。若用户进行“挖矿”违规操作，腾讯云有权单方面停止服务。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

日志服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-07-14 14:24:35

为使用腾讯云日志服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《日志服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云日志服务

日志服务是腾讯云提供的一站式日志服务平台，提供了从日志采集、日志存储到日志检索分析、实时消费、日志投递等多项服务，协助用户通过日志来解决业务运营、安全监控、日志审计、日志分析等问题。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 用户请求与失败请求

用户请求是日志服务的服务器端接收到的用户发送的请求。失败请求只包括日志服务返回的错误码为服务器内部错误（5xx错误）的请求。以下请求均不视为失败请求与用户请求。
（1）鉴权未通过的请求，其中包括但不限于签名计算错误，请求未授权等。
（2）未遵循腾讯云产品使用文档导致缺少必要参数或者个别参数不合法的请求。

1.4 每5分钟错误率

每5分钟错误率是指由腾讯云日志服务返回的失败请求数占这5分钟内用户请求数的比例。其具体的计算方式如下：

$$每5分钟错误率 = \frac{每5分钟失败请求数}{每5分钟用户请求数} * 100\%$$

1.5 月度服务费用

月度服务费用指的是用户的腾讯云账号下在一个服务月度中使用腾讯云日志服务所产生的费用总额。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

$$服务可用性 = (1 - \frac{服务月度内每\ 5\ 分钟错误率之和}{服务月度内的\ 5\ 分钟总个数}) * 100\%$$

其中服务月度内的 5 分钟总个数 = 12 x 24 x 该服务月度的天数

2.2 服务指标标准

腾讯云承诺**日志服务的可用性不低于99.9%**。如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议中的赔偿方案向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	月度服务费的15%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的30%
低于95.0%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才

提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您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。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

云 HDFS 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-23 17:20:37

为使用云 HDFS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云 HDFS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云 HDFS（Cloud Hadoop File System）

指腾讯云为您提供的支持标准 HDFS 访问协议的分布式文件系统服务。云 HDFS 服务主要为大数据场景提供全兼容标准 HDFS 协议的海量分布式存储服务。

1.2 云 HDFS 文件系统

指向用户提供的底层数据存取的空间和机制。一个云 HDFS 文件系统是用于存储文件的最小单元，也是服务可用性计算的最小单元。服务可用性根据单个文件系统计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.4 单个文件系统服务周期总分钟数

按照单个文件系统服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单个文件系统不可用

云 HDFS 文件系统不可用定义为：在某一分钟内，当指定的单个文件系统在鉴权服务、网络等上游服务均正常运行的情况下，您与该文件系统建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内这单个文件系统不可用。

1.6 单个文件系统服务月度内不可用总分钟数

如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个文件系统不可用分钟数之和即该单个文件系统服务不可用分钟数。

1.7 服务月度费用

服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中就单个文件系统所支付的费用总额（包括但不限于存储容量、带宽等费用），不包括已购买未消耗的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

云 HDFS 服务可用性以单个文件系统为最小计算单元，其具体计算方式如下：
服务可用性 =（（单个文件系统服务周期总分钟数 − 单个文件系统不可用分钟数）/ 单个文件系统服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

云 HDFS 提供的**服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的

相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

网络
负载均衡服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:29:57

为使用腾讯云负载均衡 CLB 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《负载均衡 CLB 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云负载均衡服务（Cloud Load Balancer，CLB）

是指腾讯云为您提供的流量分发服务，您可以通过负载均衡来扩展系统的服务能力并消除单点故障。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的负载均衡实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一个设置了出入允许规则的 CLB 实例，客户与指定 CLB 实例所建立的连接均失败，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内 CLB 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数=实例不可用解决时间-实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中单实例服务不可用分钟数累加，得到单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.8 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 CLB 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务月度不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 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。

4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 客户未配置后端服务器或后端服务器异常导致的问题。

4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的问题。

4.7 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.8 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致 CLB 实例被暂停服务或被释放等。

4.9《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对 CLB 正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况 。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

NAT 网关服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:27:53

为使用腾讯云 NAT 网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 NAT 网关服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其它任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 NAT 网关服务（NAT Gateway）

是一种支持 IP 地址转换的网络云服务，它能够为腾讯云内的资源提供高性能的 Internet 访问服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度总分钟数

按照 NAT 实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，NAT 网关实例出入方向所有数据包都被 NAT 网关丢弃时（以腾讯云监控数据为准），视为该分钟内该 NAT 网关实例不可用。

1.4 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 单 NAT 网关实例不可用解决时间 − 单 NAT 网关实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 月度服务费

您在一个自然月中就单 NAT 网关实例所支付的服务费用总额。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按照服务月度统计，以单个实例为维度，按照如下方式计算：

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.99%，如未达到上述可用性承诺（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，若服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现**，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其它的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.99% > 服务可用性 ⩾ 99.95%	月度服务费的10%
99.95% > 服务可用性 ⩾ 99.50%	月度服务费的25%
99.50% > 服务可用性	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的，如运营商故障等。

4.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。

4.4 您的路由或防火墙等策略配置不当引起的。

4.5 您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。

4.6 您的应用程序或安装活动所引起的。

4.7 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。

4.8 不可抗力以及意外事件引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其它

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

VPN 连接服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:26:30

为使用腾讯云 VPN 连接服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《VPN 连接服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于 VPN 网关内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 VPN 连接（VPN Connections）

是指腾讯云为您提供的一种基于网络隧道技术，实现本地数据中心与腾讯云上资源连通的传输服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单 VPN 网关实例

单位数量为1的 VPN 网关实例。服务可用性按单 VPN 网关实例进行计算。

1.3 单 VPN 网关实例服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 单 VPN 网关实例服务周期总分钟数

按照单 VPN 网关实例服务月度内的总天数╳24（小时）╳60（分钟）计算。

1.5 单 VPN 网关实例服务周期内不可用总分钟数

在某一分钟内，只有在您所有试图与指定的单个 VPN 网关实例建立连接的连续尝试均失败，方视为该分钟内单 VPN 网关实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单 VPN 网关实例不可用分钟数之和即为服务不可用分钟数。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中就单 VPN 网关实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单 VPN 网关实例服务月度总分钟数 − 单 VPN 网关实例服务不可用分钟数）/ 单 VPN 网关实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设某服务月度为30天，单 VPN 网关实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 任何由于您配置错误导致 VPN 通道断开的。

4.4 您的后端服务器异常导致的问题。

4.5 您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。

4.6 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.7 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.8 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致数据延时或丢包的情况。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云联网服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-04 09:22:54

为使用腾讯云云联网服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云联网服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其它涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其它任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云联网服务

腾讯云提供的云联网（Cloud Connect Network，CCN）服务，指腾讯云为您提供云上 VPC 间、VPC 与本地数据中心间多点互联的服务。您可以通过将 VPC 和专线网关实例加入云联网，以实现单点接入、全网资源互通，轻松构建简单、智能、安全、灵活的混合云及全球互联网络，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

若由于腾讯云原因，一分钟内，在某两地域间/单个地域内，您所有通过指定云联网的通信尝试均失败（即一分钟内，在某两地域间/单个地域内，云联网实例上的所有关联实例通过该云联网通信的丢包率为100%，具体以腾讯云监控数据为准），则视为该分钟内该云联网服务在两地域间/单个地域内不可用。

1.3 服务不可用时间

在一个服务月度内，两个地域间/单个地域内，服务不可用时间数等于云联网在该地域间/单个地域内的不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指开通本服务后，您使用的各个自然月度。如服务开通之日为3月17日，则第一个服务月度是指3月17日到3月31日，此后每一个服务月度均为自然月，第二个服务月度是指4月1日到4月30日，第三个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 月度服务费用

您在一个服务月度中，某云联网实例在某两地域间/单个地域内支付的月度服务费。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

云联网服务可用性按指定地域间/单个地域内云联网实例维度计算，计算公式如下：
服务可用性 = [(服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数] × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云云联网服务**提供三种可用性等级：白金、金、银**，对应可用性标准如下表所示，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

服务等级（QOS）	服务可用性
白金	99.99%
金	99.95%
银	99.50%

说明：

- 同城服务等级默认为金，不可修改。
- 跨城服务等级：提供三种白金、金、银，您创建云联网时可选择。

3. 赔偿方案

对于本服务，若服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其它的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果云联网在某两地域间/单个地域内，服务月度未达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应云联网在相应两地域间/单个地域内支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）**。

服务等级	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
白金	99.99% > 服务可用性 ≥ 99.95%	月度服务费的15%
	99.95% > 服务可用性 ≥ 99.50 %	月度服务费的30%
	99.50% > 服务可用性	月度服务费的100%

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

服务等级	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
金	99.95% > 服务可用性 ≥ 99.50%	月度服务费的15%
	99.50% > 服务可用性 ≥ 99.00%	月度服务费的30%
	99.00% > 服务可用性	月度服务费的100%
银	99.50% > 服务可用性 ≥ 99.00%	月度服务费的15%
	99.00% > 服务可用性 ≥ 95.00%	月度服务费的30%
	95.00% > 服务可用性	月度服务费的100%

⚠ 注意：

表格中月度服务费指相应云联网在相应两地域间/单个地域内支付的相应月度服务费，不包含以下情况的费用：

- 其它可用性达标的云联网实例在相同地域或地域间支付的月度服务费。
- 同云联网实例在可用性达标的其它地域间或其它地域支付的月度服务费。例如，5月，某云联网实例在上海-北京的服务可用性未达标，上海 - 广州的服务可用性达标，赔付的代金券金额 = 该云联网实例5月在上海 - 北京的费用 × 相应赔付比例。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其它权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击、或后端服务异常而引起的。

4.4 客户网络配置不当引起的，包括但不限于路由、ACL、安全组、限速等配置。

4.5 云联网关联实例（专线网关、VPC、VPN 等）可用性不达标导致云联网可用性不达标。
4.6 通过云联网通信的一方仅涉及同一可用区，例如：专线接入同一接入点或云上服务均在同一可用区。
4.7 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。
4.8 客户应用程序、安装活动或自行升级操作系统所引起的。
4.9 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.10 客户未遵循产品使用文档或使用建议所引起的。
4.11 不可抗力以及意外事件引起的。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其它

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

弹性公网 IP 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-05-25 17:37:37

为使用腾讯云弹性公网 IP（Elastic IP）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《弹性公网IP服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云弹性公网 IP 服务

是指腾讯云在 www.cloud.tencent.com 网站上所展示的弹性公网 IP 服务以及相关的技术及网络支持服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含四个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

当某一分钟内，EIP 实例出方向所有数据包都在腾讯云出口网关设备丢弃时，则视为该分钟内该 EIP 实例服务不可用。在一个服务月度内，EIP 实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.5 月度服务费用

客户在一个服务月度中就单个 EIP 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

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按照服务月度进行统计，以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单实例服务月度可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障和配置调整引起的。
4.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的，包括但不限于在遭到 DDoS 攻击时，公网 IP 被腾讯云设置为黑洞状态和清洗状态而无法使用公网网络。
4.4 由后端服务器异常导致的问题。
4.5 客户维护不当和保密不当致数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.6 客户的疏忽和由客户授权的操作所引起的。
4.7 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.8 不可抗力引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

专线接入服务协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-10 10:43:52

欢迎您使用腾讯云专线接入服务！
为使用腾讯云专线接入服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云专线接入服务协议》（以下简称“本协议”）以及《腾讯云服务协议》等相关协议、规则。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容，特别是免除或者限制责任的条款等。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、理解并同意接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，请您不要使用本服务，您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受上述协议、规则等的约束。

如您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施；已订购的本服务的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。如果您是中国大陆地区以外的用户，您订立或履行本规则还需要同时遵守您所属和/或所处国家或地区的法律。

1. 定义

1.1 腾讯云专线接入服务

提供了一种快速安全连接腾讯云与用户本地数据中心的方法。用户可以通过使用物理线路接入腾讯云指定的网络端口，构建混合云网络。所有专线接入功能均已在腾讯云官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

1.2 物理专线

是指用户接入腾讯云的所使用的物理线路。**您需保证所接入腾讯云的物理线路建设方同时具备工信部颁发的【A26国内通信设施服务业务】和【A14互联网数据传送业务】经营许可牌照或已取得相关批复文件，在批复文件规定的业务覆盖范围与可实施的地域范围内开展相关数据传输业务。若您所接入腾讯云使用的物理线路资源不合法合规，将面临国家监管部门要求停止建设或停止传输服务等风险以及相关的行政处理，您使用不合规物理线路带来的一切风险和后果，需您自行承担，腾讯云不承担任何责任。**

2. 服务功能

腾讯云提供的专线接入服务，具体包括物理专线接入、逻辑链路配置和路由配置等功能，详细功能请以专线接入产品在腾讯云官网提供详细的功能介绍和使用说明文档为准。

3. 服务费用

3.1 本协议内所及专线接入，按实际提交成功的专线接入数量计费。
3.2 专线接入计费规则及详细价格，以腾讯云官网公布的规则及价格为准。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.3 腾讯云专线接入服务计费规则和详细价格的调整，腾讯云专线接入服务会提前官网告示或以邮件等方式告知您，若您继续使用腾讯云专线接入服务则需按腾讯云专线接入服务公布的收费标准支付费用。

4. 服务使用规范

4.1 您有权依照本协议约定使用本服务并获得腾讯云的技术支持和售后服务。

4.2 您使用本服务，只能用于您自有数据中心机房、办公网络等内部网络的数据传输，不得以营利为目的，提供给其他第三方企业或个人经营使用。

4.3 腾讯云有权对您使用的专线接入服务进行监督、审核。您需要承诺并保证所接入腾讯云的物理线路为合规资源，物理线路建设方同时具备工信部颁发的【A26国内通信设施服务业务】和【A14互联网数据传送业务】经营许可牌照或已取得相关批复文件，在批复文件规定的业务覆盖范围与可实施的地域范围内开展相关数据传输业务。若您所接入腾讯云使用的物理线路资源不合法合规，将面临国家监管部门要求停止建设或停止传输服务等风险以及相关的行政处理，您使用不合规物理线路带来的一切风险和后果，需您自行承担，腾讯云不承担任何责任。造成腾讯云遭受损失的，您还应予以赔偿。

4.4 您在使用腾讯云平台上的服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：

- 反对宪法所规定的基本原则的。
- 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
- 损害国家荣誉和利益的。
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
- 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
- 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
- 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
- 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
- 实施任何违背“七条底线”的行为。
- 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.5 您在使用腾讯云平台上的服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：

- 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
- 发布、传播垃圾邮件(SPAM)或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
- 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
- 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
- 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰腾讯云任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。

- 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。
- 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。

5. 腾讯云权利义务

5.1 腾讯云有权监督您使用专线接入所传输数据配置及内容，对于您违反法律、法规或《专线接入审核标准》的规定，利用本服务违规为第三方提供数据传输服务的，腾讯云有权追究您的违约责任。
5.2 腾讯云向您提供专线接入的运营维护服务，提供技术支持、客户服务和数据核对等服务。
5.3 腾讯云会对您存留在其通道中的数据信息（包括但不限于链路配置，路由配置等信息）进行保密，且不会利用本服务信息技术和设备便利提取各项信息或用将上述信息用于本协议约定以外的任何用途。

6. 服务可审查性

腾讯云在依据现有法律法规体系下，出于配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，您同意腾讯云向相关单位提供您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、客户操作记录等信息。

7. 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

8. 免责条款

8.1 您应了解，使用腾讯云的专线接入服务通道涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。
8.2 腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。
8.3 如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：

- 发生不可抗力情形的。
- 黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。
- 计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。
- 因政府管制而造成中止或终止服务的。
- 其它非因腾讯云的过错而引起的。

9. 保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。
本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

10. 其他

10.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
10.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
10.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。(完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

SD-WAN 接入服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-18 15:54:23

为使用腾讯云 SD-WAN 接入服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 SD-WAN 接入服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 SD-WAN 接入服务（SD-WAN Access Service）

腾讯云提供的 SD-WAN 接入服务，助力多分支实现与云、数据中心的任意互联，具有即插即用、全球覆盖、智能管控等特性，为企业多分支提供更简单、可靠、智能的一站式的上云体验，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的 Edge 实例。服务可用性按单 Edge 实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单 Edge 实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用分钟数

若由于腾讯云原因，在某一分钟内，只有在您所有试图与指定的单个 Edge 实例建立连接的连续尝试均失败，方视为该分钟内单 Edge 实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中单 Edge 实例服务不可用分钟数累加，得到单 Edge 实例服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 Edge 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单 Edge 实例服务月度总分钟数 − 单 Edge 实例服务不可用分钟数）/单 Edge 实例服务月度总分钟数 × 100%

特别说明：SD-WAN 接入服务提供了一站式接入上云整体解决方案，包括了云、网、端（Edge 硬件设备）一体化服务，由于硬件设备由您管理和使用，腾讯云不控制 Edge 硬件设备，例如：Edge 硬件设备是否上电运行、Edge 设备本地网络是否正常等，因此本 SLA 只适用于 SD-WAN 云、网的可用性。硬件设备只提供保质期内售后维修服务，不在本 SLA 保证范围内。本 SLA 适用于正式购买的 SD-WAN 接入服务，测试阶段不在本 SLA 保证范围内。

2.2 服务可用性标准

本服务的**服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

假设某服务月度为30天，单 Edge 实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.4 任何由于您配置错误导致 SD-WAN 接入服务断开的。

4.5 您本地 internet 故障引起的。

4.6 您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。

4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.9 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致数据延时或丢包的情况。

4.10 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。

4.11 任何由于 Edge 设备硬件故障引起的。

4.12系统已经修复，但您未及时更新系统版本引起的。

4.13 不可抗力以及意外事件引起的。

4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

私有连接服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-24 15:02:34

为使用腾讯云私有连接服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云私有连接服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 私有连接服务

腾讯云提供的私有连接服务，是指腾讯云为您提供的一种通过内网访问同地域其他 VPC 服务资源的传输服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 终端节点

终端节点由服务使用方创建和管理。可以与终端节点服务关联。服务可用性按单终端节点进行计算。

1.3 终端节点服务

终端节点服务由服务提供方创建和管理，可以被其他 VPC 下的终端节点实例访问。

1.4 终端节点服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 服务月度内总分数

按照单终端节点实例服务月度内的总天数╳24（小时）╳60（分钟）计算。

1.6 服务月度内不可用总分数

在某五分钟内，只有在您账号下所有通过指定的单个终端节点访问关联终端节点服务的通信尝试均失败（即五分钟内，VPC 下所有实例通过该终端节点通信的丢包率为100%），方视为该期间单终端节点不可用，该五分钟计入不可用时间。如连续尝试失败时间未持续五分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单终端节点不可用分钟数之和即为服务不可用分钟数。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就同一腾讯云账号下单终端节点所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（单终端节点实例服务月度总分钟数 − 单终端节点实例服务不可用分钟数）/ 单终端节点实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设某服务月度为30天，单终端节点服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的

相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击、或后端服务异常而引起的。

4.4 您的网络配置不当引起的，包括但不限于路由、ACL、安全组等配置。

4.5 您的终端节点服务后端挂载实例不可用引起的，包括但不限于 CLB 服务异常和配置错误。

4.6 您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。

4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.9 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致数据延时或丢包的情况。

4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.12 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

CDN 与加速
全球应用加速服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:30:34

为使用腾讯云全球应用加速服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《全球应用加速服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的全球应用加速服务

是指腾讯云通过全球节点之间的高速通道、转发集群及智能路由技术，实现各地用户的就近接入，通过高速通道直达源站区域，帮助业务解决全球用户访问卡顿或者延迟过高的问题。

1.2 服务不可用

当某一分钟内，加速通道内，由于腾讯云的原因，您所有试图通过指定加速通道的通信尝试均失败（即： 该分钟内，该加速通道丢包率为100%，以腾讯云监控数据为准），则视为该分钟内该加速通道服务不可用。

1.3 服务不可用时间

在一个服务月度内，加速通道内，服务不可用时间数等于本服务的不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 月度服务费用

您在一个服务月度中，就本服务支付的服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

可用性 = 接入通道正常服务时间 / 接入通道服务总时间。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务提供不同地域间的可用性标准如下表所示**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

区域	中国大陆	中国香港、韩国、日本	新加坡、泰国、印度①	北美②、德国、俄罗斯	其他③
中国大陆	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
中国香港、韩国、日本	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
新加坡、泰国、印度①	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
北美②、德国、俄罗斯	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
其他③	/	/	/	/	/

①印度：孟买。
②北美：加拿大、美国西部硅谷、美国东部弗吉尼亚。
③其他：中国台湾、澳大利亚悉尼、英国伦敦、巴西圣保罗、美国中部达拉斯、印尼雅加达、印度东部金奈。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户源站故障所引起的；

4.2 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误；

4.3 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；

4.4 客户自行升级操作系统所引起的；

4.5 客户源站服务受到黑客攻击而引起的；

4.6 腾讯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；

4.7 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.8 不可抗力以及意外事件引起的；

4.9 其他非腾讯云原因所造成的不可用；

4.10 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.11 由于腾讯云账号欠费引起的服务不可用；

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

内容分发网络服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:23:11

为使用腾讯云内容分发网络服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云内容分发网络服务等级协议》（以下简称“本协议” 或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的内容分发网络服务

是指通过腾讯云内容分发网络，腾讯云将您网站的内容发布至遍布**全球各国家**的海量加速节点，使您网站的用户可以就近获取所需内容，提升用户体验。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指开通本服务后，您使用的各个自然月度。如服务开通之日为3月17日，则第一个服务月度是指3月17日到3月31日，此后每一个服务月度均为自然月，第二个服务月度是指4月1日到4月30日，第三个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务区域

腾讯云内容分发网络服务提供的服务区域分为中国境内、亚太一区、亚太二区、亚太三区、中东、北美、欧洲、南美、非洲（具体服务区域包括的地区以您购买服务页面显示为准）。不同服务区域的服务定价不同，腾讯云将按您开通的不同的服务区域分别进行费用结算。

1.4 区域月度服务费

每一个服务月度内，根据您选择开通服务的服务区域实际计费方式统计用量，并根据该服务区域的定价，计算出该服务区域您应支付的月度服务费。

1.5 总月度服务费

每一个服务月度内，对您所使用的各服务区域对应的区域月度服务费进行累加，得到总月度服务费。

1.6 单个加速域名区域月度服务费

每一个服务月度内，根据您选择开通服务的服务区域实际计费方式统计单个加速域名的月度用量，将区域月度服务费按用量比例均摊至此加速域名，得到单个加速域名区域月度服务费。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.7 单个加速域名总月度服务费

每一个服务月度内，域名各服务区域对应的区域月度服务费累加，得到单个加速域名总月度服务费用。

1.8 单位时间

腾讯云内容分发网络服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.9 单位时间错误率

单个加速域名范围内单位时间内由于腾讯云原因导致的错误请求占单位时间内总请求数的比例，其中，错误请求是指响应5XX状态码请求、连接超时请求。单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间总请求数。单位时间错误率将按您购买本服务涉及到的加速域名维度数量单独进行核算。

1.10 服务月度内不可用分钟数

单个加速域名范围内单位时间内错误率大于0.05%，视为该单位时间异常，连续两个单位时间出现异常，则此10分钟算为不可用单位时间，低于连续两个单位时间不计入服务不可用时间。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.11 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%

服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同加速域名单独进行计算。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务每一个加速域名可用性不低于99.9%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）内容分发网络同时为多个域名提供服务，赔偿仅针对服务月度内全球可用性未达标的域名进行，赔偿额按照未

达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过未达标域名总月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	未达标域名总月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	未达标域名总月度服务费的25%
低于95.0%	未达标域名总月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户源站故障所引起的请求错误。

4.2 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.3 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的 DNS 配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站服务器。

4.4 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。

4.5 客户自行升级操作系统所引起的。

4.6 客户网站受到黑客攻击而引起的。

4.7 大规模流量突增（业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任。

4.8 腾讯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。

4.9 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.10 不可抗力以及意外事件引起的。

4.11 其他非腾讯云原因所造成的不可用。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

Serverless
云函数服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:11:19

为使用腾讯云云函数服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云函数服务等级协议》（以下简称“本协议” 或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云函数服务（Serverless Cloud Function，SCF）

是指腾讯云为您提供云函数的在线托管运行服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

本服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率超过5%，视为该单位时间的服务不可用。服务不可用时间根据服务端的错误率来计量。

1.4 错误率

服务返回失败的请求数量与单位时段内总有效请求数量的比值。

1.5 失败请求

服务内部错误，包括云函数执行结果中的 InvokeResult 值为-1，HTTP 请求状态码5xx。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）声明不可用事件和时间。
（2）受影响的云函数。
（3）请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

事件总线服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-26 15:06:31

为使用腾讯云事件总线服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《事件总线服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云事件总线服务（EventBridge，EB）

腾讯云事件总线（EventBridge）是一款安全，稳定，高效的无服务器事件管理平台，为用户提供事件的收集、处理、分发服务，用户通过可视化的配置，实现事件源（例如 Kakfa、审计、数据库等）和目标对象（例如 CLS、SCF 等）的快速连接，事件的过滤处理，助力分布式事件驱动架构的快速构建。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数是指在一个服务月度中就某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

服务不可用：指产品对外接收事件接口由于内部服务错误导致接口无法正常使用。
服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 服务月度不可用分钟数

在一个服务月度中就某一腾讯云账号下本服务产生的服务不可用分钟数总和。

1.6 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 EB 所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1. 赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准的，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云通信
短信服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-01 10:16:49

为使用腾讯云短信服务，您应当阅读并遵守《腾讯云短信服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云短信服务

具体包括国内及国际验证码短信、行业通知短信、会员营销短信等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的短信无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 发送短信有效数

指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的短信总数，发送至非有效号码的短信不计入发送短信有效数。

1.4 有效号码

指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：
（1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码；
（2）由于用户终端原因造成的无法正常接收短信，包含但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购短信服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态；
（3）腾讯云、运营商定义的免打扰名单号码。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

您在一个服务月度中所实际消耗的云短信服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内发送短信有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送短信有效数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的短信条数**的形式实现，单条短信价格以腾讯云短信服务官方刊例价格为准，您应当遵守短信服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网短信服务相关规则为准）。赔偿的短信条数不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的短信条数进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的短信条数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的短信条数。
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的短信条数。

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。

4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。

4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.4 用户未遵循腾讯云短信服务产品使用文档或使用建议引起的。

4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。

4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。

4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。

4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。

4.9 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。

4.10 业务大并发需求未提前告知，短信普通用户达到百万条/天/账号、或短信渠道用户达到亿条/天/账号。

4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。

4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。

4.13 腾讯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。

4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.15 不可抗力以及意外事件引起的。

4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

即时通信服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-21 16:59:40

为使用腾讯云即时通信 IM 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云即时通信 IM 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云即时通信服务（Instant Messaging，IM）

是指即时通信 IM 为您提供具有全球接入、单聊、群聊、消息推送、资料关系链托管、帐号鉴权等全方位即时通信解决方案，并提供完备的 App 接入、后台管理接口的能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的有效期，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含3个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到4月16日，第2个服务月度是指4月17日到5月16日，第3个服务月度是指5月17日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度费用

您在一个服务月度中所实际消耗的本服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

1.4 明确失败

指某一分钟内，用户在通过本服务的接口使用 App 或管理后台时，持续地登录失败或发送消息失败（含单聊消息、群聊消息），则视为服务明确失败；例如，用户在通过本服务的接口使用 App 或管理后台时，全部或部分登录尝试成功，或者全部或部分消息发送尝试成功的，则视为该分钟内的本服务是可用的。

1.5 明确失败分钟数

服务月度内明确失败的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 -（服务周期内的明确失败分钟数 / 服务周期总分钟数）* 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的20%
低于90%	月度服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。

4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

4.3 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。

4.4 用户未遵循即时通信 IM 产品使用文档或使用建议引起的。
4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.6 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
4.7 用户使用音视频聊天室功能时，业务大并发需求未提前告知。
4.8 用户采用到腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
4.9 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
4.10 腾讯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。
4.11 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.12 不可抗力以及意外事件引起的。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

语音消息服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-21 17:12:30

为使用腾讯云语音消息服务，您应当阅读并遵守《腾讯云语音消息服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云语音消息服务

具体包括语音验证码和语音通知等功能，向您提供发送语音的 API 接口、通道、以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的语音消息无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 发送语音消息有效数

指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的语音消息总数，发送至非有效号码的语音消息不计入发送语音消息有效数。

1.4 有效号码

指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：
（1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码；
（2）由于用户终端原因造成的无法正常接收语音消息，包含但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购语音消息服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态；
（3）腾讯云、运营商定义的黑名单号码。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

您在一个服务月度中所实际消耗的语音消息服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内发送语音消息有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送语音消息有效数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的语音消息分钟数**的形式实现，语音消息单价以腾讯云语音消息服务官方刊例价格为准，您应当遵守语音消息服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网语音消息服务相关规则为准）。赔偿的语音消息不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的语音消息进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的语音消息分钟数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的语音消息分钟数
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的语音消息分钟数

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。

4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。

4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.4 用户未遵循腾讯云语音消息服务产品使用文档或使用建议引起的。

4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。

4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。

4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。

4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。

4.9 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。

4.10 业务大并发需求未提前告知，语音消息普通用户达到百万条/天/账号、或语音消息渠道用户达到亿条/天/账号。

4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。

4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。

4.13 腾讯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。

4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.15 不可抗力以及意外事件引起的。

4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动推送 TPNS 基础版（不包括体验版）服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-10-30 16:12:21

为使用移动推送 TPNS 基础版（不包括体验版）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《移动推送 TPNS 基础版（不包括体验版）服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 移动推送 TPNS 基础版（不包括体验版）服务

是指腾讯云通过移动推送 TPNS 平台为您（也称“客户”）提供的统一推送服务，包括 iOS 推送、Android 推送（包括第三方推送渠道）、REST API 推送、推送数据统计以及腾讯云提供的其它类型的推送服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务集成移动推送能力，管理推送消息，并可以即时地向使用您应用程序的用户推送通知或者消息，保持互动。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）×（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您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。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 开发者应获取用户的明确授权，允许开发者将用户数据提供给腾讯使用，以实现本协议约定之服务。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.5 本协议适用于国内版腾讯云公有云付费版 TPNS 推送服务，如 App 在境外使用本协议约定的推送服务，或者将消息推送至境外客户，则不适用于此服务等级协议（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

邮件推送服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-08 15:15:02

为使用腾讯云邮件推送服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云邮件推送服务等级协议》（Service Level Agreement，以下简称“本协议”或“SLA”），**《腾讯云邮件推送服务协议》**以及**《腾讯云服务协议》**，遵守本服务的使用规则（具体以腾讯云官网邮件推送服务相关规则为准）。本协议包含本服务的术语和定义、腾讯云向用户提供邮件推送的服务可用性等级指标、赔偿方案以及免责条款等相关内容。**请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。**

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

本协议自 2022年3月15日起生效。

1. 定义

1.1 腾讯云邮件推送服务：基于腾讯云端的平台化服务，为企业提供安全稳定、简单快速、精准高效的邮件推送服务。
1.2 服务周期： 邮件推送服务可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。如用户使用邮件推送服务不满一个月则以当月邮件推送服务累计使用时间作为一个服务周期。
1.3 电子邮件信誉：邮件服务提供商（ISP）会根据发件人发送历史记录以及收件人的多项反馈指标，对电子邮件进行的信誉评判。含有钓鱼、色情、毒品、病毒、赌博、欺诈等违法违规或不当内容的邮件可能被 ISP 内部判定为信誉度差，ISP 会拒绝接收信誉差的电子邮件或者是将其投进垃圾箱。
1.4 请求总数：用户连接到腾讯云邮件推送服务器的全部发信请求，包括失败请求和有效请求。
1.5 失败请求：因腾讯云邮件推送系统原因导致发信失败的请求，即用户调用腾讯云邮件推送 API 失败（不包括因账户余额不足、电子邮件信誉差、无效地址等非腾讯云原因导致的发送失败情况）。
1.6 有效请求：用户连接到腾讯云邮件推送服务器并验证成功的请求。
1.7月度服务费用：一个自然月中用户某一腾讯云账号下已使用邮件推送服务产生的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式
本服务的服务可用性按服务周期统计，以用户的单个腾讯云账号为维度，即：
服务可用性 = 1 -（服务周期内发送邮件失败请求数/ 服务周期内发送邮件请求总数）× 100%
2.2 服务可用性承诺
本服务的服务可用性不低于 99%，如本服务未达到上述可用性承诺，用户可以根据本协议第3条约定获得赔偿（属于本协议约定的免责情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿方式以腾讯云提供对应数量的邮件推送服务次数的形式来实现，次数计算规则详见下表。赔偿的邮件推送服务次数不能折现、不开具发票，仅限您通过您对应的腾讯云账号使用，也不支持将相应邮件次数进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿方案按照相应未达标服务月度单独计算。计算赔偿服务次数时，月度服务费用以您的相应腾讯云账号在该未达标月份实际支付的现金金额为基础，不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用。

服务可用性	赔偿的邮件推送服务次数
低于99% 但等于或高于97%	邮件推送服务次数 = 月度服务费用的10% / 按量付费模式的单封邮件 刊例价，四舍五入取整
低于97% 但等于或高于95%	邮件推送服务次数 = 月度服务费用的30% / 按量付费模式的单封邮件 刊例价，四舍五入取整
低于95%	邮件推送服务次数 = 月度服务费用的50% / 按量付费模式的单封邮件 刊例价，四舍五入取整

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应腾讯云账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后，腾讯云会进行相应核实。对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由于以下原因导致本服务不可用或者本服务未达到服务可用性承诺的，腾讯云无需向您承担责任：

（1）用户因发送电子邮件信誉差被 ISP 拒绝接受电子邮件，或因涉嫌发送垃圾邮件等违法违规或不当行为而被投诉、被 ISP 加入黑名单等。

（2）腾讯云预先通知用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。

（3）用户自身原因所引起的，例如用户设备、网络故障，应用程序受到黑客攻击而引起的。

（4）用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的，例如账号维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏。

（5）用户未遵循腾讯云产品规则、规范或使用指南引起的。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（6）不可抗力因素以及意外事件引起的。
（7）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，例如任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
（8）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在通过某一腾讯云账号使用本服务过程中因腾讯云违约造成您损失的，腾讯云的赔偿总额不超过您在该腾讯云账号已经支付的相应违约服务对应的服务费总额的50%。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您在该腾讯云账号使用本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用本服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

视频服务
云点播服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-12 10:26:05

为使用腾讯云点播服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云点播服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标以及赔偿方案和免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的点播服务

腾讯云点播服务是指腾讯云为您提供集音视频存储管理、音视频处理、音视频 AI 能力和音视频加速播放于一体的一站式 VPaaS 服务，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 错误率

错误率 =（单位时间内状态码为“5xx”的错误数 + 单位时间内因点播服务故障导致用户正常请求未能到达点播服务端的请求数）/ 用户在单位时间内全部请求数。

> 说明：
> 5xx：指 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

点播服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率大于0.05%（不含本数），视为该单位时间服务不可用。在连续10分钟或更长时间内，腾讯云点播服务均持续不可用才计入服务不可用时间，低于连续10分钟不计入服务不可用时间。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内点播服务不可用的分钟数之和。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月

30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 大规模业务量级突增

腾讯云点播服务不设置存储、转码和流量限制，您可根据实际业务需要动态扩展，但大规模业务量级突增，您需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则将可能影响可用性。腾讯云不对您未按约定提前书面通知的大规模流量突增提供业务可用性承诺，即若因此影响服务可用性的，腾讯云不承担责任。

突增指标：

- 带宽：峰值增长量预计大于50Gbps，或峰值增长量大于10Gbps，且地域和运营商具有显著集中性。
- 存储：存储增长量预计大于100TB。
- 转码：转码输出时长增长量预计大于10万分钟/天。
- 视频审核：视频审核时长增长量预计大于4万分钟/天。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务（腾讯云点播服务），不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.7%但等于或高于99%	当月月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月月度服务费的25%

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于95%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第三（3）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您需要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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.8 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您的损失，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，并通过网站公告、邮件通知和短信通知等方式予以公布，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议，无需另行获得您同意。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云直播服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-09-23 10:14:32

为使用腾讯云直播（CSS）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云直播服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗等形式提示您需要重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云直播服务（Cloud Streaming Services，CSS）

是指腾讯云为您提供的低延时、高并发及稳定流畅的音视频直播服务，支持实时转码、极速高清转码、智能鉴黄和截图录制等功能。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

以一个自然月作为一个服务周期，不满一个月以实际使用日至月底最后一天计算为一个服务周期，如您于03月19日开始使用直播，则第一个服务月度是指03月19日到03月31日。服务可用性按照服务月度单独核算。

1.3 单位时间

腾讯云云直播服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.4 单位时间内视频播放失败率

单位时间内由于腾讯云原因导致的本服务失败请求占单位时间内有效总请求数的比例。**单位时间视频播放失败率 = 单位时间内视频加载失败请求数 / 单位时间有效总请求数 * 100%**，其中，失败请求是指您发起任何有效请求后返回5XX错误码或因腾讯云直播节点不可用导致用户请求失败的请求；有效请求指的是云直播服务器接收到的请求。

> 说明：
> 因开启防盗链鉴权、防盗链过期导致视频的播放失败；因直播内容不适宜或其他原因，导致域名被封禁而引起的播放失败；因推流端异常引起的播放失败等均不视为有效请求。如单位时间内您的有效总请求数小于250，则该单位时间不计算服务可用。一个 IP 视为一个用户，在统计周期内的同一 IP 的重复失败请求，计算为一个失败请求。

1.5 服务月度不可用分钟数

云直播服务在单位时间内视频播放失败率大于0.4%（不含本数），视为该单位时间服务不可用，这种情况持续10分钟及以上时，计入服务不可用时间；低于10分钟不计入服务不可用时间。每一个服务月度中不可用的服务不可用时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度服务费

一个服务月度内客户某一腾讯云账号下云直播的月度服务费用（包括按流量或带宽统计的流量费用以及转码、录制、截图和鉴黄等增值费用）。若您一次性购买多个预付费套餐包，需以当月实际消耗量为准。

1.7 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**云直播服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放**云直播代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买云直播服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95.00%	月度服务费用的5%
低于95.00%	月度服务费用的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户因内容违规或其他合规问题导致域名或账号被禁用，而产生的错误或播放失败。

4.2 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。

4.3 客户网站受到黑客攻击而引起的。

4.4 客户有大规模突发增长，需至少提前3个工作日书面告知腾讯云申请直播服务护航，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任。

大规模突发增长包含以下场景，符合任一场景需进行提前告知申请护航：

1）突发的日峰值带宽超过200Gbps，且突发增长量为日常峰值的200%的场景。

2）日峰值带宽突发增长量大于500Gbps的场景。

4.5 腾讯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。

4.6 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

4.7 因客户开启防盗链鉴权，防盗链过期导致视频播放失败。

4.8 由推流端异常引起的播放失败。

4.9 不可抗力以及意外事件引起的不可用。

4.10 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。（包含但不限于域名备案失效、证书过期等）。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 **云直播访问限制是通过 IP、Referer、鉴权 key 等信息来验证请求的合法性，但可能存在伪造信息绕过校验盗用服务的情况，故不建议业务强依赖于该技术进行内容保护。因该情况造成的客户损失，腾讯云不承担责任。如果您对内容安全有更高的要求，推荐使用远程鉴权来判别直播请求的合法性。**

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的

协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

实时音视频服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-31 17:33:14

为使用腾讯云实时音视频服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云实时音视频 TRTC 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性指标、赔偿方案以及免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云实时音视频服务（Tencent Real-Time Communication，TRTC）

腾讯云提供的实时音视频 TRTC 服务（以下简称“本服务”），是指包括语音通话、视频通话、视频美颜、旁路推流、视频录制及混流转码等全方位实时音视频解决方案，并提供完备的 WebRTC 支持、终端 SDK 接入和后台接口等能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

1.4 通话成功率

您请求进房间等于发起通话请求，请求一次计一次请求，进房间成功即算作通话成功。
通话成功率 =（通话成功次数 / 通话请求总次数）x 100%

1.5 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因在单位时间内（每5分钟为一个单位时间）通话成功率低于99%时，视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续5分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于5分钟不计入不可用分钟数。

> 说明：

> 腾讯云实时音视频服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.6 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 -（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）x 100%

例如：2019年03月某一天上午10:00至10:30通话成功率为98%（通话成功率低于99%且持续超过5分钟），不可用时间为30分钟，则2019年03月服务可用性 = 1 -（30 / (31 x 24 x 60)）x 100% = 99.93%。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	当月月度服务费的10%
低于99.5%但等于或高于99%	当月月度服务费的20%
低于99%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。

4.2 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。

4.3 用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。

4.4 用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。

4.5 用户未遵循实时音视频 TRTC 产品使用文档或使用建议引起的。

4.6 用户大规模流量突发增长（波动超过3000并发或混流超过3000路），且未提前5个工作日通过 提交工单、联系商务经理等方式告知腾讯云而引起的。

4.7 用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。

4.8 用户因内容违规或其他合规问题引起的，包括但不限于黄赌毒和诈骗信息等。

4.9 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。

4.10 腾讯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等。

4.11 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.12 不可抗力以及意外事件引起的。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

多媒体创作引擎服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-02 14:34:46

为使用腾讯云多媒体创作引擎服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《多媒体创作引擎服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的多媒体创作引擎服务

指腾讯云为您提供的一站式音视频内容创作平台。多媒体创作引擎为内容创作者提供在线剪辑、云端导播和转推、云媒资存储和管理、AI 音视频处理等能力。

1.2 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然年度，如您购买两年本服务，则包含2个服务年度，服务开通之日为2021年03月17日，其中第1个服务年度是指2021年03月17日到2022年3月16日，第2个服务年度是指2022年03月17日到2023年03月16日，服务可用性按服务年度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务年度内不可用分钟数 / 服务年度内服务总分钟数）× 100%

示例：在2021年度无法使用多媒体创作引擎服务的累计不可用时间为30分钟，则2021年的服务可用性 = 1 − 30 ÷（12 × 30 × 24 × 60）× 100% = 99.99%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议 第3条 约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务年度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.7%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您需要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。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.8 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

视频处理服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:00:08

为使用腾讯云视频处理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云视频处理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 视频处理服务

腾讯云视频处理服务是指腾讯云为您提供的云端音视频转码、内容识别、视频审核服务，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 错误率

错误率 =（单位时间内状态码为“5xx”的错误数 + 单位时间内因视频处理服务故障导致用户正常请求未能到达视频处理服务端的请求数）/ 用户在单位时间内全部请求数。

> 说明：
> 5xx：指 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

视频处理服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率大于0.5%（不含本数），视为该单位时间服务不可用。在连续10分钟或更长时间内，腾讯云视频处理服务均持续不可用才计入服务不可用时间，低于连续10分钟不计入服务不可用时间，服务不可用时间根据服务器端的错误率来计量。

> 说明：
> 例如，用户 A 对视频处理服务发起任务处理请求，5分钟的总请求数为1万次，期间无视频处理机器故障，有100个“5xx”错误返回，则错误率 =（100 + 0）/ 10000 = 1%，大于0.5%，这5分钟为服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内视频处理服务不可用的分钟数之和。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 大规模业务量级突增

腾讯云视频处理服务不设置转码限制，您可根据实际业务需要动态扩展，但大规模业务量级突增，您需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则将可能影响可用性。腾讯云不对您未按约定提前书面通知的大规模流量突增提供业务可用性承诺，即若因此影响服务可用性的，腾讯云不承担责任。

突增指标：

- 转码：转码输出时长增长量预计大于10万分钟/天。
- 视频审核：视频审核时长增长量预计大于4万分钟/天。
- 内容识别：内容识别时长增长量预计大于4万分钟/天。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务（腾讯云视频处理服务），不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.7%但等于或高于99%	当月月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月月度服务费的25%
低于95%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第三（3）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用的账号 appid。

（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您需要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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.8 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 腾讯云仅提供视频处理服务，因您提供的视频违反法律法规、政府政策，或侵犯第三方权益的，腾讯云不承担任何责任。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您的损失，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，并通过网站公告、邮件通知和短信通知等方式予以公布，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 **本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。**

5.4 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律（不包括冲突法），为本协议目的，不适用中国的香港、澳门、台湾地区法律。

5.5 若您和腾讯云之间发生任何与本协议有关的纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地（即广东省深圳市南山区）有管辖权的人民法院管辖。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云直播服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-02-04 17:39:53

为使用腾讯云直播（LVB）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云直播服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗等形式提示您需要重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云直播服务（Live Video Broadcasting，LVB）

是指腾讯云为您提供的低延时、高并发及稳定流畅的音视频直播服务，支持实时转码、极速高清转码、智能鉴黄和截图录制等功能。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

以一个自然月作为一个服务周期，不满一个月以实际使用日至月底最后一天计算为一个服务周期，如您于03月19日开始使用直播，则第一个服务月度是指03月19日到03月31日。服务可用性按照服务月度单独核算。

1.3 单位时间

腾讯云云直播服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.4 单位时间内视频播放失败率

单位时间内由于腾讯云原因导致的本服务失败请求占单位时间内有效总请求数的比例。**单位时间视频播放失败率 = 单位时间内视频加载失败请求数 / 单位时间有效总请求数 * 100%**，其中，失败请求是指您发起任何有效请求后返回5XX错误码或因腾讯云直播节点不可用导致用户请求失败的请求；有效请求指的是云直播服务器接收到的请求。

> 说明：
> 因开启防盗链鉴权、防盗链过期导致视频的播放失败；因直播内容不适宜或其他原因，导致域名被封禁而引起的播放失败；因推流端异常引起的播放失败等均不视为有效请求。如单位时间内您的有效总请求数小于250，则该单位时间不计算服务可用。一个 IP 视为一个用户，在统计周期内的同一 IP 的重复失败请求，计算为一个失败请求。

1.5 服务月度不可用分钟数

云直播服务在单位时间内视频播放失败率大于0.4%（不含本数），视为该单位时间服务不可用，这种情况持续10分钟及以上时，计入服务不可用时间；低于10分钟不计入服务不可用时间。每一个服务月度中不可用的服务不可用时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度服务费

一个服务月度内客户某一腾讯云账号下云直播的月度服务费用（包括按流量或带宽统计的流量费用以及转码、录制、截图和鉴黄等增值费用）。若您一次性购买多个预付费套餐包，需以当月实际消耗量为准。

1.7 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**云直播服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放**云直播代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买云直播服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95.00%	月度服务费用的5%
低于95.00%	月度服务费用的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户内容违规或其他原因而导致的域名被封禁而产生的错误。

4.2 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。

4.3 客户网站受到黑客攻击而引起的。

4.4 客户大规模流量突发增长（突增量为日常峰值的200%且日峰值带宽大于200Gbps），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云申请直播服务护航，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任。

4.5 腾讯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。

4.6 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

4.7 因客户开启防盗链鉴权，防盗链过期导致视频播放失败。

4.8 因客户内容违规或其他原因，导致域名被封禁而引起的播放失败。

4.9 由推流端异常引起的播放失败。

4.10 不可抗力以及意外事件引起的不可用。

4.11 其他非腾讯云原因所造成的不可用。

4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

视频智能
智能编辑服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-04-01 11:46:58

为使用腾讯云智能编辑服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能编辑服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 智能编辑定义

腾讯云提供的智能编辑服务，是指利用 AI 以及腾讯多年的音视频技术，多维度、全方位理解视频内容，为用户提供视频分类、标签、封面、精彩集锦、拆条等多种基础能力，辅助视频内容分析和生产，让"采、编、存、发”内容生产流程更便捷的服务。

1.2 错误率

错误率 =（单位时间内状态码为“5xx”的错误数 + 单位时间内因智能编辑服务故障导致用户正常请求未能到达智能编辑服务端的请求数）/ 用户在单位时间内全部请求数。

> 说明：
> 5xx：指 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

智能编辑服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率大于5%（不含本数），视为该单位时间服务不可用。在连续10分钟或更长时间内，腾讯云智能编辑服务均持续不可用才计入服务不可用时间，低于连续10分钟不计入服务不可用时间。

> 说明：
> 例如，域名 www.abcd.com 5分钟的总请求数为10万次，期间无节点故障，有6000个“5xx”错误返回，错误率 =（6000 + 0）/ 100000 = 6%，大于5%，这5分钟为服务不可用。
> 当月域名服务周期内服务总时间为30（天）× 24（小时）× 60（分钟）= 43200分钟，按99.7%的可

> 用性计算，月不可用时间为129.6分钟。也就是说，当按照上述示例计算出来的不可用时间大于129.6分钟时，则当月服务视为 SLA 不达标。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内智能编辑服务不可用的分钟数之和。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 大规模业务量级突增

腾讯云智能编辑不设置存储、转码和流量限制，您可根据实际业务需要动态扩展，但大规模业务量级突增，您需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，默认最高峰值并发5路/天。若您扩展并发后，还需要新增并发量，也需至少提前3个工作日书面告知腾讯云。否则将可能影响可用性。腾讯云不对您未按约定提前书面通知的大规模流量突增提供业务可用性承诺，即若因此影响服务可用性的，腾讯云不承担责任。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.7%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第三（3）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

- 声明不可用事件和时间。
- 受影响的服务。
- 请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您需要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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.8 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您的损失，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，并通过网站公告、邮件通知和短信通知等方式予以公布，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云开发
云开发服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:03:34

为使用腾讯云云开发服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云开发服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云开发服务

云开发（Tencent CloudBase，TCB）是腾讯云提供的云原生一体化开发环境和工具平台，为开发者提供高可用、自动弹性扩缩的后端云服务，包含计算、存储、托管等 serverless 化能力，可用于云端一体化开发多种端应用（小程序、公众号、Web 应用、Flutter 客户端等），帮助开发者统一构建和管理后端服务和云资源，避免了应用开发过程中繁琐的服务器搭建及运维，开发者可以专注于业务逻辑的实现，开发门槛更低，效率更高。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

云开发服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率超过5%，视为该单位时间的服务不可用。服务不可用时间根据服务器端的错误率来计量。

1.4 错误率

服务返回失败的请求数量与单位时段内总有效请求数量的比值。

1.5 失败请求

服务器内部错误，包括 HTTP status 500、CDN 平台异常导致的请求错误（5XX、失败请求数）和 SYS_ERROR。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**云开发服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买云开发套餐并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，且提出赔付的环境正常运行。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）声明不可用事件和时间。
（2）受影响的服务。
（3）请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您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。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

云开发短信服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-02-02 16:59:58

为使用云开发短信服务，您应当阅读并遵守《云开发短信服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

本服务协议如果与 云开发服务等级协议 冲突，以本服务协议为准。

1. 术语和定义

1.1 云开发短信服务

具体包括国内验证码短信、行业通知短信、会员营销短信等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的短信无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 发送短信有效数

指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的短信总数，发送至非有效号码的短信不计入发送短信有效数。

1.4 有效号码

指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：
（1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码。
（2）由于用户终端原因造成的无法正常接收短信，包含但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购短信服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态。
（3）腾讯云、运营商定义的黑名单号码。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

您在一个服务月度中所实际消耗的云短信服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内发送短信有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送短信有效数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的短信条数**的形式实现，单条短信价格以云开发短信服务官方刊例价格为准，您应当遵守短信服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网短信服务相关规则为准）。赔偿的短信条数不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的短信条数进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的短信条数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的短信条数
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的短信条数

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。
4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.4 用户未遵循云开发短信服务产品使用文档或使用建议引起的。
4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。
4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。
4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。
4.9 任何涉及黄赌毒、党政军、诈骗等非法信息引起的。
4.10 业务大并发需求未提前告知，短信普通用户达到百万条/天/账号、或短信渠道用户达到亿条/天/账号。
4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
4.13 腾讯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。
4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.15 不可抗力以及意外事件引起的。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云托管服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-01-29 14:17:42

为使用腾讯云云托管服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云托管服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云托管服务

云托管（Tencent CloudBase Run）是云开发（Tencent CloudBase，TCB）提供的新一代云原生应用引擎（App Engine 2.0），支持托管用任意语言和框架编写的容器化应用。和云开发其他产品（云函数、云数据库、云存储、扩展应用、HTTP访问服务、静态网站托管等）一起为用户提供云原生一体化开发环境和工具平台，为开发者提供高可用、自动弹性扩缩的后端云服务，可用于云端一体化开发多种端应用（小程序、公众号、Web 应用、微服务应用、Flutter 客户端等），避免了应用开发过程中繁琐的服务器搭建及运维，使开发者可以专注于业务逻辑的实现，开发门槛更低，效率更高。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

在某一分钟内，只有在您持续通过云托管 API 或腾讯云云托管控制台页面操作尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或页面操作尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**云托管服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买本服务并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，且提出赔付的环境正常运行。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您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。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况
4.10 由于开源软件 Kubernetes、 Docker、操作系统内核等开源部分问题造成的影响。
4.11 由于涉及其他云产品本身问题造成的影响。例如，由于 CLB 接口异常导致云托管创建 CLB 失败；由于达到 VPC 等云产品对应的配额或资源已售罄导致云托管创建服务/版本异常等。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

中间件
消息队列 TDMQ 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-10-28 15:33:21

为使用腾讯云消息队列 TDMQ 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 TDMQ 服务等级协议》（以下简称“本协议” 或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 TDMQ

腾讯云提供的消息队列 TDMQ （Tencent Distributed Message Queue）服务是腾讯基于 Apache Pulsar 自研的一款高可靠的分布式云原生消息队列，得益于其计算与存储分离的架构，具备良好的弹性伸缩以及故障恢复能力，其开放的协议接口支持其以插件化的方式兼容除 Pulsar 以外诸多流行的消息队列。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 TDMQ 所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。

假设某服务的服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。
4.2 腾讯云预先通知您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。
4.3 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。
4.4 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您维护不当或保密不当导致的数据、密码、口令丢失或泄漏引起的。
4.8 由您自身原因引起的消息投递延迟，包括但不限于您消费处理慢导致的消息堆积情况。
4.9 由您自身原因引起的定时消息误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**
5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

消息队列 CMQ 版服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-18 17:10:35

为使用腾讯云消息队列 CMQ 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 CMQ 版服务等级协议》（以下简称“本协议” 或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 CMQ 版

腾讯云提供的消息队列 CMQ 版（TDMQ for CMQ，简称 TDMQ CMQ 版）是一款分布式高可用的消息队列服务，它能够提供可靠的、基于消息的异步通信机制，能够将分布式部署的不同应用（或同一应用的不同组件）中的信息传递，存储在可靠有效的队列中，防止消息丢失。TDMQ CMQ 版支持多进程同时读写，收发互不干扰，无需各应用或组件始终处于运行状态。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数是指客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

在某一分钟内，客户端所有试图调用消息队列 CMQ 版指定的API进行消息生产/发布、消息消费以及消息确认的请求均失败。

1.5 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。

若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障开始到恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度不可用分钟数

客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下产生的服务不可用分钟数总和。

1.7 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 CMQ 版所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。

假设某服务的服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 = 43200分钟，即存在43200 - 43200 × 99.95% = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服

务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。

4.2 腾讯云预先通知您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。

4.3 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。

4.4 在腾讯云采取合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您维护不当或保密不当导致的数据、密码、口令丢失或泄漏引起的。

4.8 由您自身原因引起的消息投递延迟，包括但不限于您消费处理慢导致的消息堆积情况。

4.9 由您自身原因引起的定时消息误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的未达到可用性标准的服务月度对应的服务费总额。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

消息队列 CMQ 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-12 10:26:47

1 腾讯云服务

腾讯云服务：指为满足各类网站、应用等各种产品的不同需求，由腾讯云提供的云服务器、云带宽、云存储空间、云数据库、云安全、云监控、云拨测等各种不同要素组合成的云系统服务。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

2 服务保证指标

腾讯云为您所购买的云服务制定服务等级指标，并向您承诺提供数据管理和业务质量方面最大程度的保障。同时，腾讯云有权根据变化适时对部分指标作出调整。若无特殊约定，本条款中的“月”均指 30 个自然日，按自然月计算。

2.1 CMQ Queue 服务

2.1.1 数据存储的持久性

每月您申请的 CMQ Queue 的持久性为 99.999999% 。

2.1.2 数据可销毁性

在您要求删除数据或设备在弃置或转售前，腾讯云将采取磁盘低级格式化操作彻底删除您所有数据，并无法复原，硬盘到期报废时将进行消磁。

2.1.3 数据私密性

CMQ 可结合 KMS 加密服务，在消息生产时，将消息 body 加密，避免明文上传。

2.1.4 数据知情权

目前用户 CMQ 服务部署在六大数据中心，分别是：上海数据中心、中国香港数据中心、广州数据中心、北京数据中心、新加坡数据中心、北美数据中心。

帮助用户选择网络条件最好的数据中心存储数据，用户购买云服务器时刻选择归属的地域（上海、中国香港、广州、北京、新加坡、北美）。

用户已知的数据中心均遵守的当地的法律和中华人民共和国相关法律。

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。

为保证用户数据安全性，腾讯云采用同时存储三份数据副本的存储方式，并定期进行数据冷备操作。

2.1.5 数据可审查性

腾讯云在依据现有法律法规体系下，出于配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，可以提供云服务器相关信息，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。

2.1.6 业务可用性

CMQ Queue 队列服务承诺 99.95% 的业务可用性，即用户每月可用时间应为 30 x 24 x 60 x 99.95% = 43178.4 分钟 ，即存在 43200-43178.4=21.6 分钟 的不可用时间，其中业务不可用的统计单元为用户单业务实例。

业务故障的恢复正常时间 5分钟 以下，不计入业务不可用性计算中，不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。超过5分钟的，纳入不可用时间。

2.1.7 故障恢复能力

腾讯云 CMQ Queue 具备故障迁移能力，可在物理服务器故障发生时，自动将业务迁移至新的母机，无需用户参与，保证客户服务的连续性。同时，腾讯云提供专业团队 7x24小时 帮助维护。

3 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在用户的选购页面和订单页面均有明确展示，用户可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。具体价格以腾讯云官网公布的价格为准，腾讯云按照用户选购的云服务规格和使用时长进行收费。

4 补偿

4.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的消息队列 CMQ 不可正常使用或完全不可访问，用户要求腾讯云针对事故/故障而进行的补偿。

4.2 补偿标准原则

故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按 1分钟 计算。
例如，故障时间为 1分01秒 ，按 2分钟 算。

CMQ 消息队列故障百倍赔偿：

后付费：赔偿方式是补偿代金券， 代金券金额 = 故障 Queue 每天费用 ÷ 24 ÷ 60 × 故障时间（以分钟为单位）× 100 。赔偿代金券的上限，不超过 CMQ 服务的总费用。

消息队列 CKafka 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:22:31

为使用腾讯云消息队列 CKafka 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 CKafka 服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 CKafka（Cloud Kafka，CKafka）

是指腾讯云为您提供的一个分布式的、高吞吐量、高可扩展性的消息系统，兼容开源 Kafka API（0.9和0.10版本）。本服务基于发布/订阅模式，通过消息解耦，使生产者和消费者异步交互，无需彼此等待。本服务具有数据压缩、同时支持离线和实时数据处理等优点，适用于日志压缩收集、监控数据聚合等场景。

1.2 单实例

单位数量为1的消息队列 CKafka 实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一个设置了出入允许规则的 CKafka 实例与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续5分钟以上，视为该分钟内 CKafka 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单 CKafka 实例所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务月度单实例服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

> 说明：
>
> - 本服务仅负责本身组件的可用性，涉及周边腾讯云产品 COS、EMR、流计算等可查阅对应产品的服务等级协议。
> - 本服务提供的附加能力，包括但不限于存储消息到 COS 功能，不包括在服务可用性承诺范围内。
> - 本服务的数据采用异步落盘方式，当包括但不限于多个服务器出现故障时，本服务将无法保证其所提供的数据100%存储，为了数据的安全，您应保障实例配置为多副本并负责您的数据的备份工作。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。

4.2 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.4 腾讯云预先通知您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。

4.5 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。

4.6 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.7 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**

5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的

协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

API 网关服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:21:51

为使用腾讯云 API 网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《API 网关服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非另有约定，本协议不适用于本服务正在内测的功能，腾讯云对本服务的内测功能不作可用性、服务质量等任何承诺。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 API 网关服务

是指腾讯云为您提供的 API 网关服务，包含 API 的完整生命周期管理，包括创建、维护、发布、运行、下线等，具体服务内容以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。**服务可用性按服务月度单独核算。**

1.3 有效请求

指 API 网关收到的所有请求。

1.4 失败请求

仅指由于本服务自身故障导致的 API 调用失败，其他原因导致的 API 调用失败均不计入失败请求，包括但不限于网络故障、用户后端服务故障或用户配置使用错误导致的 API 调用失败不计入失败请求。

1.5 服务月度不可用分钟数

在连续的某1分钟内，您访问某一个地域下的 API 网关服务持续都是失败请求时，这一分钟计为服务不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。服务月度不可用分钟数是指1个服务月度内不可用时间的总和。

1.6 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
本服务提供的日志功能是网关自身组件日志，是腾讯云为方便您排查问题，额外提供的日志，不属于本服务业务数据，腾讯云对本服务的日志功能不作可用性、服务质量、存储保障等任何承诺且该项功能不适用本协议。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等**。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您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，或您误操作。

4.2 您在本服务设置的后端地址、后端路径等指向的后端服务没有正常运行或运行不稳定。

4.3 腾讯云预先通知您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。

4.4 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。

4.5 您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。

4.6 非腾讯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。

4.7 您的应用接口或数据收到攻击或其他不当行为引起的故障。

4.8 您的后端服务提供黄、赌、毒、以及其他违法违规服务、信息，被关停的。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.10 **在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯云容器服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作的行为及其结果负责，若因此导致本服务的服务可用性低于标准的，腾讯云无须向您承担责任包括但不限于：**

（1）您需要自行判断本服务与您的技术架构等软硬件的适配性。

（2）您对您的自行操作如健康检查配置、过滤器配置等行为负责。

（3）若您在使用本服务的同时，使用了腾讯云的其他产品，您应按照该产品的收费标准及时支付相应服务费用，并遵守相应的服务条款。

（4）本服务仅负责API网关的相关技术架构以及组件。使用本服务过程中涉及到的周边产品如 SCF、TSF、CVM、TKE、CLS、域名等服务（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。您的后端服务应用由您自行负责。

（5）由于您或请求来源方的证书配置错误、域名配置问题、安全组防火墙配置等原因引起的 API 调用失败不在本协议约定失败请求之中。由于您的使用超过了本服务的使用限制导致的服务不可用不在本协议约定失败请求之中。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.4 本协议仅适用于您通过腾讯云官网直接在线使用的本服务；若您以私有化部署等其他方式使用 API 网关服务的，其服务可用性等服务标准由双方另行约定，不适用本协议。（完）

腾讯微服务平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-05-21 10:45:56

为使用腾讯云腾讯微服务平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯微服务平台服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非另有约定，本协议不适用于本服务正在内测的功能，腾讯云对本服务的内测功能不作可用性、服务质量等任何承诺。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯微服务平台（Tencent Service Framework，TSF）

是指腾讯云为您提供的微服务平台服务，包含服务注册、应用的全生命周期管理、数据化运营、微服务治理、各个维度的应用和服务监控以及分布式配置等能力，具体服务内容以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。**服务可用性按服务月度单独核算**。

1.3 服务月度不可用分钟数

在连续的1分钟内，只有在您所有节点持续试图与本服务注册中心尝试的连接都失败，并由此导致您运行在本服务平台上的线上业务都无法正常运行时，这1分钟计为服务不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。服务月度不可用分钟数是指1个服务月度内不可用时间的总和。

1.4 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、折扣优惠及服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您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。

4.2 您运行在本服务平台的服务自身故障导致的无法正常运行。

4.3 腾讯云预先通知您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。

4.4 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。
4.5 您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。
4.6 非腾讯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。
4.7 您的应用接口或数据收到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 **使用本服务之前，您应该仔细阅读腾讯云在官方文档中相关的服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容和可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯微服务平台服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作的行为及其结果负责，若因此导致本服务的服务可用性低于标准的，腾讯云无须向您承担责任，包括但不限于：**
（1）您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）您需要对您自行操作如业务逻辑、健康检查配置、日志采集等行为负责。
（3）若您使用本服务的同时，也使用了腾讯云的其他产品如 CVM、API 网关等产品，您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）本服务仅负责微服务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 CVM、VPC、TKE、API 网关等（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、业务逻辑设置等与您的业务相关的事项由您自行负责，您利用本服务搭建的上层应用等部分均由您自行负责。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.4 本协议仅适用于您通过腾讯云官网直接在线使用的本服务；若您以私有化部署等其他方式使用腾讯微服务平台服务的，其服务可用性等服务标准由双方另行约定，不适用本协议。（完）

微服务引擎服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-18 17:11:23

为使用腾讯云向客户提供的微服务引擎 TSE 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《微服务引擎 TSE 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用或者购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云微服务引擎 TSE 服务

指腾讯云为满足您的微服务/分布式架构下，服务注册与发现、分布式配置、服务治理等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的基于 zookeeper、nacos、eureka 等公有云注册配置中心、服务治理中心、云原生网关服务。本协议仅适用于腾讯云微服务引擎 TSE 注册配置中心的 zookeeper、nacos 标准版实例（3个及以上节点的实例）。您理解并同意，单节点的实例不适用于本协议，腾讯云不为单节点实例提供任何服务可用性的承诺，您也不应就单节点实例的不可用情况提出赔偿请求。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的微服务引擎 TSE 实例。根据您实际购买的组件类型可以分为：zookeeper 实例、nacos 实例、apollo 实例等。单个实例中根据您实际购买的规格，具有1、3、5、7等节点。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。**服务可用性按服务月度单独核算。**

1.4 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与指定的 zookeeper、nacos 实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该微服务引擎实例服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用问题解决时间 − 实例不可用问题开始时间。按分钟计算不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。例1，不可用分钟数

为30秒，不足1分钟，则按0分钟计算。例2，某服务单实例上午10点整开始出现服务不可用问题，10点04分20秒不可用问题解决，则单实例不可用分钟数为5分钟。

1.6 单实例服务月度不可用分钟数

单实例每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度内服务总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.8 月度服务费

您在一个服务月度中就单个微服务引擎实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您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. 服务保证指标

2.1 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：
服务可用性 = (1 − 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) × 100%

2.2 服务指标标准

TSE 注册配置中心的 zookeeper（标准版）、nacos（标准版）：拥有3个及以上节点的**实例可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

> 说明：
>
> - 本服务仅负责本身组件的可用性，涉及周边腾讯云产品容器服务、EMR等其他产品可查阅对应产品的服务等级协议。
> - 假设某服务单实例某个月内服务总分钟数为：30 × 24 × 60 = 43200分钟，满足可用性指标99.95%的最高服务不可用时间为：43200 − 30 × 24 × 60 × 99.95% = 21.6 分钟。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的 代金券相关规则 为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未**

达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 任何公网环境的网络不稳定因素引起的；
4.4 在腾讯已经部署合理的技术和组织措施后，腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.5 微服务引擎实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间，微服务引擎实例性能建议请见 注册配置中心实例能力评估文档。
4.6 微服务引擎实例因欠费、密码错误、访问白名单配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的连接或读写失

败。

4.7 您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。

4.8 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重启、发起迁移、升降配等操作。

4.9 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.12 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据库
云数据库服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:25:49

为使用腾讯云向客户提供的云数据库（高可用版和金融版）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云数据库（高可用版和金融版）服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、数据可销毁性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云数据库服务

指腾讯云为满足您的各类网站、应用等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的基于关系型数据库、分布式数据库、时序数据库、文档数据库等公有云数据库服务。本协议仅适用于腾讯云云数据库高可用版和金融版实例，采用一主 N 从高可用架构，实时热备，提供宕机自动检测和故障自动转移。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与指定的云数据库实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该云数据库实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单个云数据库实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您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. 服务保证指标

2.1 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：
服务可用性 = (1 − 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用的实例 ID。

（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。

4.4 云数据库实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。

4.5 云数据库实例因欠费、密码错误、安全组配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的连接或读写失败。

4.6 您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。

4.7 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重启、发起迁移等操作。

4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的

协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

弹性缓存服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-17 11:04:45

为使用腾讯云弹性缓存服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《弹性缓存服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云弹性缓存服务

指腾讯云为您提供的兼容 Redis、Memcached 协议，用于满足您的业务在缓存等场景提供的数据库服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，您试图与购买的弹性缓存实例建立连接的尝试均失败，则视为该分钟内该弹性缓存实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 – 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供以下服务可用性标准：同一地域下单个可用区域部署可用性不低于99.95%；同一地域下多个可用性区域，并且副本数（不包括主节点）大于等于2的情况下，可用性不低于99.99%；通过全球复制部署到腾讯云多地域下多个可用性区域的缓存服务，并且单个全球复制实例的副本数（不包括主节点）大于等于2，且在复制组中为所有缓存实例启用主实例角色的情况下，可用性不低于99.999%（在此情况下，服务不可用的时间将按照实际发生的不可用时长计算，即使该不可用的持续时间小于1分钟）。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

如果存在部署到腾讯云同一地域下单个可用区域的缓存服务，则以下服务级别和服务额度适用于此部分客户对缓存服务的使用：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

如果存在部署到腾讯云同一地域下多个可用性区域的缓存服务，并且副本数（不包括主节点）大于等于2，则以下服务级别和服务额度适用于此部分客户对缓存服务的使用：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.95%	月度服务费的10%
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的30%
低于99%	月度服务费的100%

如果存在通过全球复制部署到腾讯云多地域下多个可用性区域的缓存服务，并且单个全球复制实例副本数（不包括主节点）大于等于2，同时在复制组中为所有缓存实例启用主实例角色，则以下服务级别和服务额度适用于此部分客户对缓存服务的使用：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.999%但等于或高于99.99%	月度服务费的10%
低于99.99%但等于或高于99.95%	月度服务费的30%
低于99.95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用的实例 ID。

（2）服务不可用时长，以及相关证明，建议提供云监控流量指标截图。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的正常维护，例如割接、升级、演练等计划内停机。

4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。

4.4 弹性缓存实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死。

4.5 您的使用超过了产品提供的规格（如网络连接数、内存容量等）导致的服务不可用。

4.6 由于欠费导致的服务被隔离引起的系统不可用。

4.7 您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。

4.8 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据传输服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-31 09:27:42

为使用腾讯云数据传输服务 DTS（以下简称“DTS”），您应当阅读并遵守《腾讯云 DTS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含 DTS 的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买 DTS。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据传输服务 DTS

指腾讯云通过 DTS 产品中的数据迁移、数据同步、数据订阅功能帮助您（也称“客户”）实现数据库迁移上云、数据库异地备份、数据库多活架构，数据订阅 SDK 等服务。**本协议仅适用于 DTS 中的收费任务和对应的收费阶段，不适用于免费任务或者收费任务的免费阶段。**

1.2 服务月度

服务月度是指您购买 DTS 的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月 DTS，服务开通之日为3月7日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月7日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月6日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

- 您使用数据迁移、数据同步功能，DTS 从源数据库到目标数据库进行数据写入时失败，且失败状态持续5分钟以上，该失败状态下的分钟计入服务月度内不可用分钟数（小于1分钟的按1分钟计算）。这里的失败状态时间统计仅限收费任务及对应收费阶段，免费任务或者收费任务的免费阶段不计入服务月度内不可用分钟数。
- 您使用数据订阅功能， 进行 SDK 数据消费时失败，且失败状态持续5分钟以上，该失败状态下的分钟计入服务月度内不可用分钟数（小于1分钟的按1分钟计算）。
- 在一个服务月度内 DTS 单个实例不可用分钟数之和即为该实例服务月度内不可用分钟数，其中单个实例是指通过腾讯云 DTS 控制台创建的一个数据迁移、数据同步或者数据订阅实例。

1.4 单个实例服务月度内服务总分钟数

单个实例按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

您在一个服务月度中就单个 DTS 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您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

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 − 单个实例服务月度不可用分钟数 / 单个实例服务月度服务总分钟数) × 100%
其中单个实例是指通过腾讯云 DTS 控制台创建的一个数据迁移、数据同步或者数据订阅实例。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的 DTS 可用性不低于99.95%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。**

3. 赔偿方案

如果 DTS 服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买 DTS，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应单个实例未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就 DTS 支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才

提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致服务未达到可用标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 在腾讯已经部署合理的技术和组织措施后，由于您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 由于您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作（如删除源数据库）、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 由于您的源数据库本身原因导致 DTS 无法读取源端数据库的数据或日志。包括但不限于，源数据库主机宕机、源数据库空间不足被锁定、源数据库连接数到达上限无法连接等。

4.7 由于您的目标数据库本身原因导致 DTS 无法写入数据，包括但不限于，资源耗尽、空间超限被锁定等情况导致的服务不可用或不稳定。

4.8 由于源数据库或者目标数据库的用户名、密码修改后，您未及时在 DTS 控制台更新导致的。

4.9 在使用迁移和同步功能中，由于您同时在源数据库和目标数据库进行数据写入，引起死锁等问题的情况。

4.10 由于您未遵循数据订阅功能的 SDK 使用说明导致的。

4.11 由于您使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.12 由于您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用 DTS 过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用 DTS，如您继续使用 DTS，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据库专家服务 SLA

最近更新时间：2021-11-08 17:22:11

为使用腾讯云数据库专家服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数据库专家服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1.术语和定义

1.1 腾讯云数据库专家服务

数据库专家服务（Database Expert Service，DBexpert）是由腾讯云数据库专家团队提供的，包括数据库应急响应、架构规划、备份恢复、升级扩容等在内的各类数据库专业服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

2. 退款方案

数据库专家服务当前只支持工单形式进行退款申请，通过人工操作方式进行退款。对于本服务，您有权按照如下条款约定获得退款：

1. 您购买服务后，若365个自然内没有使用，可无条件全额退款。
2. 若您购买的服务包数量超出实际服务使用的服务包数量，未使用的服务包部分可无条件为您退款。

为保障用户权益，我们承诺：在服务过程中，若您对服务成果不满意，我们将协商退款。但以下情况除外：

- 您在服务开始后曾变更执行本项目的负责人。
- 腾讯云曾应您要求为您更换过服务专家。
- 腾讯云曾应您要求对客户已确认的阶段性工作成果进行重新制作。
- 您在服务过程中的任一确认环节超过3个工作日仍未做出反馈。
- 您在服务完成后，因您自身原因导致服务项内容需要重新提供的场景。

3. 其他

3.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

3.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

3.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

安全
网络安全
DDoS 高防 IP 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-27 17:45:01

为使用腾讯云 DDoS 防护服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《DDoS 防护服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 DDoS 防护服务

是指腾讯云为您所购买的 DDoS 高防包、DDoS 高防 IP、实例所提供的 DDoS 防护服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

由 DDoS 防护服务系统自身引起的丢包率高于20%或 TCP 连接成功率低于30%，不对针对整条链路的可用性适用（如客户的源站带宽跑满、客户源站的机房故障等）。

1.3 服务不可用时间

服务月度内 DDoS 防护服务不可用的分钟数之和。DDoS 防护服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内 DDoS 防护服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节、清洗时间或者正常流量占比。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（3）如果您的赔偿申请是基于正常流量占比异常，需提供至少持续一小时的包含能够明显证明异常流量存在及数量的抓包文件。
（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于 DDoS 防护服务业务后端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.10 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 超过您购买的 DDoS 防护服务规格的流量攻击导致 IP 被黑洞引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

边缘安全加速平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-30 10:39:47

为使用腾讯云边缘安全加速平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《边缘安全加速平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云边缘安全加速平台服务

腾讯云边缘安全加速平台服务是指基于腾讯云边缘计算节点提供内容及网络类业务的加速和安全服务。本文描述的SLA 范围仅适用于单个产品（实例）的数据和请求服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务区域

腾讯云边缘安全加速平台服务可提供服务的区域以官网信息为准。

1.4 月度服务费

每一个服务月度内，您所使用的服务费用累计，即为月度服务费。

1.5 单位时间

腾讯云边缘安全加速平台服务用量统计以5分钟为一个单位时间，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.6 服务月度内不可用分钟数

本服务单位时间内下述情况的错误率（单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间总请求数）大于0.1%，则视为该单位时间异常：

（1）由腾讯云边缘安全加速平台自身原因导致站点代理的业务请求无法到达业务服务器；

（2）由腾讯云边缘安全加速平台自身原因导致站点代理的业务服务器返回4xx和5xx状态码；
（3）由腾讯云边缘安全加速平台自身原因导致四层代理的丢包数高于20%或 TCP 连接成功率低于30%。

服务可用性只针对腾讯云边缘安全加速平台服务，不适用于边缘安全加速平台服务之外的其他相关服务造成的异常情况（包括但不限于客户源站带宽已满或客户源站的机房故障等）。连续两个单位时间出现异常，则此10分钟算为不可用单位时间；低于连续两个单位时间出现异常，不计入服务不可用时间。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，即为服务月度内不可用分钟数。

1.7 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数（天）× 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性

服务可用性 = ((服务月度内服务总分钟数 − 服务月度内不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同安全加速站点(实例)单独进行计算。

2.2 服务可用性标准

腾讯云边缘安全加速平台服务的业务可用性不低于99.9%。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如本服务单实例的可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现，不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务总月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。以下是服务赔偿标准：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。
4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。
4.6 客户源站故障所引起的请求错误。
4.7 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.8 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的 DNS 配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站服务器。
4.9 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服务不可用。
4.10 客户自行升级操作系统所引起的服务不可用。
4.11 大规模流量突增（业务突发增长大于或等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担相应责任。
4.12 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满、源站 IP 暴露、源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。
4.13 腾讯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，或由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则向您提前通知关于维护时间的计划）。
4.14《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对边缘安全加速平台正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.15 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

5.4 您购买本服务后，仅限于您自身业务使用。如您因无证经营，或将本服务通过转售、转租等方式提供给第三人使用，造成的后果和责任由您自行承担。如因此给腾讯云造成损失的，您需向腾讯云承担损失赔偿责任，保证腾讯云免于遭受由此产生的损失。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

终端安全
主机安全服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-04-14 16:51:45

为使用腾讯云主机安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《主机安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云主机安全服务

指主机安全提供的基础版本和专业版本的产品功能，其中专业版服务承诺业务可用性不低于99%，基础版本属于免费功能（不承诺 SLA），具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

由主机安全服务系统自身异常引起的安全功能失效或者故障， 例如：安全功能无法使用，产品无法启动、卸载等异常情况。

1.3 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**本条款仅针对主机安全专业版的付费用户有效，基础版属于免费提供的功能服务，不属于赔偿范围内，赔偿以受影响的单台机器为进行计算**。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于80%	月度服务费的25%
低于80%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于您或您的最终用户没有及时处理安全告警事件引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 由于您或您的最终用户在非腾讯云标准系统下安装主机安全 agent 引起的兼容性问题，服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

iOA 零信任安全管理系统服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-18 16:18:54

为使用 iOA 零信任安全管理系统服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《iOA 零信任安全管理系统服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 iOA 零信任安全管理系统

指腾讯云为您所购买的 iOA 零信任安全管理系统管理平台、iOA 零信任安全管理系统客户端以及 iOA 零信任安全管理系统实例所提供的终端管控服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

调用本服务时，由服务器返回的服务器内部错误请求。在1分钟里面调用服务全部返回为错误请求，则为服务不可用。

1.3 不可用时间

服务月度内 iOA 零信任安全管理系统服务不可用的分钟数之和。iOA 零信任安全管理系统服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内 iOA 零信任安全管理系统服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（3）如果您的赔偿申请是基于正常终端访问量占比异常，需提供至少持续一小时的包含能够明显证明异常访问存在及数量的抓包文件。

（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于零信任无边界访问控制系统服务业务后端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致服务不可用或服务不达标情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.10 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

容器安全服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-11-15 14:06:50

为使用腾讯云容器安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云容器安全服务-服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云容器安全服务

是指腾讯云通过腾讯云容器安全服务平台为您提供的容器资产管理、镜像安全、运行时安全、高级防御及安全基线等安全服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

由本服务的系统自身异常引起的安全功能失效或者故障， 例如：本服务功能无法使用，本服务客户端无法启动等异常导致无法使用的情况。若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 - 服务不可用开始时刻。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务月度内服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于80%	月度服务费的25%
低于80%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用本服务引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于网络运营商故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于您或您的最终用户没有及时处理安全告警事件引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 由于您或您的最终用户在非腾讯云标准系统下安装本服务客户端引起的兼容性问题，服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

应用安全
Web 应用防火墙服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:29:16

为使用腾讯云 Web 应用防火墙（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《Web 应用防火墙服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Web 应用防火墙服务

是指腾讯云通过 Web 应用防火墙为您（也称“客户”）提供的 Web 安全防护，包括网站或 App 服务安全可视化分析、OWASP TOP 10 防护、业务 BOT 防护和网站合规性保护等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

主要包括以下情形：
（1）由 Web 应用防火墙自身原因导致业务请求无法到达业务服务器。
（2）由 Web 应用防火墙自身原因导致业务服务器返回4xx和5xx状态码。

1.4 服务月度内不可用分钟数

服务不可用分钟数=服务不可用解决时间-服务不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4 分钟，即可存在 43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.6 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。

4.7 由于攻击流量超过您购买 Web 应用防火墙防护规格导致服务不可用。

4.8《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对 Web 应用防火墙正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

软件定义边界服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-12-25 10:25:29

为使用腾讯云软件定义边界服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《软件定义边界服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 软件定义边界服务

腾讯云提供的软件定义边界服务（Software Defined Perimeter，SDP）（以下简称“SDP”）指以零信任架构为核心，通过隐身网关与最小授权机制，实现快捷、安全的内网资源访问的服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 接入用户数

接入用户数指通过在 SDP 控制平台上注册并进行激活，以能使用客户端享用 SDP 服务的用户账户数目。

1.3 隐身网关数

隐身网关数指 SDP 控制平台接收客户端的访问请求，判断其是允许或拒绝的组件的数目。

1.4 出口带宽值

出口带宽值指每台网关在承载转发访问请求时所需要的带宽数值。

1.5 日志存储空间

日志存储空间指 SDP 控制平台对日志报表等进行存储时所消耗的存储空间。

1.6 服务不可用

服务不可用指用户在物理环境非出现异常情况（包括机房停电、网络断开等不可抗力因素）使用 SDP 控制台时，出现无法访问或没有响应超过1分钟以上，会阻塞控制台正常使用的情况。

1.7 服务月度

服务月度指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，不足一个自然月按一个服务月度计算。例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2

个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.8 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数指每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.9 服务周期内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - SDP 服务周期内服务不可用分钟数 / SDP 服务周期内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于98%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

iOA 应用安全访问服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-07-28 10:25:57

为使用 iOA 应用安全访问服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯 iOA 应用安全访问服务服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 iOA 应用安全访问服务

是指 iOA 应用安全访问服务为您（也称“客户”）提供的应用安全防护，包括网站或 App（本协议中也简称为“资源”）的服务安全访问、日志审计、业务防护和网站合规性保护等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 腾讯云账号

是指您在腾讯云官网注册并用于购买本服务的腾讯云账号，服务可用性按每个账号单独核算，且同一账号的多个资源不重复计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务不可用

包括以下情形：

（1）由本服务自身原因导致业务请求无法到达业务服务器。

（2）由本服务自身原因导致业务服务器返回4xx和5xx状态码。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

按分钟计算服务不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，服务不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算服务不可用分钟数。若服务不可用的时间在1分钟以下（即服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入服务不可用分

钟数。

同一账号的服务不可用分钟数不重复计算。即，不论您在同一腾讯云账号下购买多个本服务，或是将本服务用于多个资源，服务不可用均仅按账号进行核算，即使同一分钟内该账号下的多个资源所使用的本服务均出现服务不可用，服务不可用分钟数仍以该账号为维度计算，不因资源数量重复计算。例如，您在您的腾讯云账号下为100个资源配置了本服务，该账号下的30个资源在某一分钟发生服务不可用，则服务不可用分钟数仍为1分钟，而非30分钟。

1.6服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.6 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。

4.7《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对本服务正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。 如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

iOA 云盾服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-08-26 15:21:02

为使用腾讯云 iOA 云盾服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《iOA 云盾服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 iOA 云盾服务

iOA 云盾服务指腾讯向用户提供的一款面向中小企业，以企业电脑设备为核心，帮助企业进行资产管理和综合运维的专业终端管理软件，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 腾讯云账号

是指您在腾讯云官网注册并用于购买本服务的腾讯云账号，服务可用性按每个账号单独核算，且同一账号的多个资源不重复计算。以下也简称为“账号”。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务不可用

包括以下情形：
（1）由本服务自身原因导致业务请求无法到达业务服务器。
（2）由本服务自身原因导致业务服务器返回4xx和5xx状态码。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

按分钟计算服务不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，服务不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算服务不可用分钟数。若服务不可用的时间在1分钟以下（即服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入服务不可用分钟数。
同一账号的服务不可用分钟数不重复计算。即，不论您在同一腾讯云账号下购买多个本服务，或是将本服务用于多个资源，服务不可用均仅按账号进行核算，即使同一分钟内该账号下的多个资源所使用的本服务均出现服务不可

用，服务不可用分钟数仍以该账号为维度计算，不因资源数量重复计算。例如，您在您的腾讯云账号下为100个资源配置了本服务，该账号下的30个资源在某一分钟发生服务不可用，则服务不可用分钟数仍为1分钟，而非30分钟。

1.6 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账号购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账号的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的

相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.6 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。

4.7《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对本服务正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

二进制软件成分分析服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-24 10:40:50

为使用腾讯云二进制软件成分分析服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云二进制软件成分分析服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 二进制软件成分分析服务

指腾讯云为您提供的基于二进制文件分析能力做软件成分分析的服务，支持检测已知漏洞、敏感信息、是否涉及已知开源组件等内容。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

本服务以一个自然月度作为一个服务周期，不满一个月以实际使用日至该自然月最后一天计算为一个服务周期，如您于03月19日开始使用本服务，则第一个服务周期是指03月19日到03月31日。服务可用性按照每个服务周期单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的5分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在5分钟以内，不属于服务不可用。例如，本服务在持续的4分59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 – 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务周期内不可用分钟数

指服务周期内服务不可用时间的总和，例如某服务周期内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务周期内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务周期内不可用分钟数/服务周期内的分钟总数 ）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务周期没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务周期单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务周期内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务周期的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务周期没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务周期结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务周期的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。
4.3 由用户的疏忽授权、错误操作引起的故障。
4.4 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

您理解并同意，本服务提供的分析结果仅供参考，腾讯云不保证本服务的真实性、准确性和适用性，腾讯云不对您因使用或参考本服务的内容或信息而造成的损失负责。

5. 客户义务

您保证在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，您不得以任何方式侵犯公司或第三方的权利或利益，一旦腾讯云主动发现有类似现象或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动应用安全服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-02-15 15:05:39

为使用腾讯云移动应用安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《移动应用安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 移动应用安全服务

腾讯云提供的移动应用安全服务，是指腾讯云为您提供的应用加固、源码混淆等服务，满足不同平台下的移动应用安全防护需求，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

服务不可用是指：由于本服务自身异常导致您的加固部署流程失败或加固成功后无法正常使用。

1.3 服务不可时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的按1分钟计算，例如不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算。若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即您购买的单个服务不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于不可用。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

服务月度内服务不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（（服务月度内的分钟总数 − 服务月度内服务不可用分钟数）/服务月度内的分钟总数）× 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的5%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.1 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.2 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.3 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

业务安全
验证码服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:09:13

为使用腾讯云验证码服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《验证码服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 服务年度

一个服务年度为一年，自服务开通之日起算。例如，服务开通之日为当年3月17日，则该服务年度为当年3月17日至次年3月16日止。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，服务开通之日为3月17日，则其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数 = 服务月度内的总天数 x 24（小时）x 60（分钟）。

1.4 失败请求

出现以下情况视为失败请求：
（1）因验证码系统原因导致返回状态码为5XX和4XX，即返回的状态码为5或者4开头。
（2）因验证码系统故障导致正常的请求未到达验证码服务端的请求。

1.5 总请求数

客户发起验证的请求次数的总和。

1.6 错误率

错误率按分钟计算，错误率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟总请求数）x 100%。

1.7 不可用时间

本服务在1分钟内的错误率大于0.01%的，该分钟计为服务不可用时间。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。

1.8 服务不可用分钟数

服务月度内不可用时间的累计时间分钟数之和。

1.9 年度服务费用

一个服务年度中验证码服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =((服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) x 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的**服务可用性不低于99.99%**，如本服务未达到前述可用性承诺，甲方可以根据本协议约定获得赔偿（属于免责条款情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云赔偿服务次数的形式实现。
（2）腾讯云按照服务月度内故障事件中的失败请求次数的10倍，向您赔偿相应的服务次数，即：赔偿次数 = 故障次数 * 10。例如，若某不达标服务月度内的故障事件中的失败请求次数为10次，则腾讯云向您赔偿10 * 10 = 100次验证码请求次数。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**赔偿申请应在本服务未达到服务可用性承诺比例的相关服务月度结束后两（2）个月内提出**。若您在未达标的相应服务月度结束后两（2）个月内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的两（2）个月之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方的设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品规则引起的服务不可用。

4.5 由于您不付费或是欠款或是退款导致的服务不可用。

4.6 由于您违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。

4.7 由于本服务相关的网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（但腾讯云会提前通知关于维护、升级时间的计划）。

4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的年度服务费用总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

文本内容安全服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:02:11

1. 腾讯云文本内容安全服务

腾讯云文本内容安全服务，具体功能已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

2. 服务保证指标

2.1 业务可用性

文本内容安全服务承诺99.9%的业务可用性。
（1）业务可用性 = 文本内容安全服务周期内业务可用时间 / 文本内容安全服务周期内服务总时间。
（2）失败请求： 因文本内容安全系统故障导致正常的请求未到达文本内容安全服务端的请求。
（3）有效的总请求：文本内容安全服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。
（4）错误率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）x 100%。
（5）不可用时间：文本内容安全服务在1分钟内的错误率大于0.01%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。以下情况不纳入业务不可用时间计算：

- 日常系统维护时间。
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

（6）服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。

2.2 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7x24小时全面维护，并以 工单和电话保障 等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

3. 服务计量准确性

腾讯云文本内容安全服务的费用相关信息在试用后，可与腾讯云商务客服进行联系咨询，用户可根据其所提供的信息自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

4. 补偿

4.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的文本内容安全服务不可正常使用或完全不可访问，用户要求腾讯云针对事故或故障而进行的补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.2 补偿标准原则

文本内容安全服务对客户存在故障的每个业务实例按故障次数的10倍作为次数赔偿。

4.3 其他

腾讯云有权根据变化对该协议的部分服务条款进行改变。涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

图片内容安全服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:01:34

1. 腾讯云图片内容安全服务

腾讯云图片内容安全服务，具体功能已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

2. 服务保证指标

2.1 业务可用性

图片内容安全服务承诺99.9%的业务可用性。
（1）业务可用性 = 图片内容安全服务周期内业务可用时间 / 图片内容安全服务周期内服务总时间。
（2）失败请求： 因图片内容安全系统故障导致正常的请求未到达图片内容安全服务端的请求。
（3）有效的总请求：图片内容安全服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。
（4）错误率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）x 100%。
（5）不可用时间：图片内容安全服务在1分钟内的错误率大于0.01%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。以下情况不纳入业务不可用时间计算：

- 日常系统维护时间。
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

（6）服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。

2.2 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7x24小时全面维护，并以 工单和电话保障 等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

3. 服务计量准确性

腾讯云图片内容安全服务的费用相关信息在试用后，可与腾讯云商务客服进行联系咨询，用户可根据其所提供的信息自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

4. 补偿

4.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的图片内容安全服务不可正常使用或完全不可访问，用户要求腾讯云针对事故或故障而进行的补偿。

4.2 补偿标准原则

图片内容安全服务对客户存在故障的每个业务实例按故障次数的10倍作为次数赔偿。

4.3 其他

腾讯云有权根据变化对该协议的部分服务条款进行改变。涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

音频内容安全服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-01-06 15:20:01

为使用腾讯云音频内容安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《音频内容安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 音频内容安全服务

腾讯云提供的音频内容安全服务指腾讯云为您检测音频中出现的涉黄、谩骂、低俗等违规内容，并支持自定义识别过滤，帮助您打击平台存在的违法违规内容，从而降低人工成本，提高审核效率。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%，但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%，但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您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。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您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。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

私域安全服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-02-10 16:07:52

为使用腾讯云私域安全服务（以下简称“本服务”或“私域安全服务”），您应当阅读并遵守《私域安全服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 私域安全服务

是指腾讯云提供的**私域运营全生命周期的一站式安全解决方案，主要包括私域场景保护、会员运营安全、社群保护等产品**，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，服务开通之日为3月17日，则其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 总请求次数

是指您发起调用私域安全服务的请求次数的总和。

1.4 失败请求次数

是指您发起调用私域安全服务的请求为失败请求的次数，出现以下情况视为失败请求：
（1）因私域安全服务系统故障导致正常请求未到达私域安全服务的请求（即因腾讯云鉴权失败或参数错误导致未请求到私域安全后端服务）。
（2）因私域安全服务系统故障导致返回为内部错误的错误类型（错误码：InternalError）。

1.5 错误率

错误率按分钟（自然时刻）计算，错误率 =（每分钟失败请求次数 / 每分钟总请求次数）× 100%。

1.6 服务不可用

本服务在1分钟（自然时刻，如14:01-14:02）内的错误率大于 1% 的，视为服务不可用，该分钟计为服务不可用时间；若本服务在1分钟内的错误率小于等于1%，则不属于服务不可用。每次服务不可用时间按分钟单独计算。

1.7 服务月度服务不可用分钟数

是指服务月度内服务不可用时间的总和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 =（（服务月度总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准，您可以根据本协议第3条【赔偿方案】约定获得赔偿（属于免责条款情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云赔偿私域安全服务的服务次数的形式实现。您应当遵守私域安全服务的使用规则，腾讯云提供的服务次数不能折现、不开具发票，仅限您通过您相应的云账户使用本服务。
（2）腾讯云按照服务月度内服务不可用对应的失败请求次数的10倍，向您赔偿相应的服务次数，即：赔偿次数 = 服务月度内服务不可用对应的失败请求次数×10。例如，若在某服务月度内的服务不可用对应的失败请求次数为10次，则腾讯云向您赔偿10×10=100次私域安全服务的服务次数。

3.2 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方的设备、软件或技术引起的服务不可用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品规则引起的服务不可用。
4.5 由于您不付费或是欠款或是退款导致的服务不可用。
4.6 由于您违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。
4.7 由于本服务相关的网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（但腾讯云会提前通知关于维护、升级时间的计划）。
4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.10 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可，在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力。本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

应用合规平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-16 15:19:49

为使用腾讯云应用合规平台服务（以下简称“本服务”或“应用合规服务”），您应当阅读并遵守《应用合规平台服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 应用合规平台服务

是指腾讯云提供的移动应用隐私合规的一站式安全解决方案，主要包括小程序隐私合规、移动 App 隐私合规等产品，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 总请求次数

是指您发起使用应用合规服务的请求次数的总和。

1.4 失败请求次数

是指您发起使用应用合规服务的请求为失败请求的次数，出现以下情况视为失败请求：
（1）因应用合规平台服务系统故障导致正常请求未到达应用合规平台服务的请求（即因腾讯云鉴权失败或参数错误导致未请求到应用合规平台后端服务）
（2）因应用合规平台服务系统故障导致返回为内部错误的错误类型（错误码：InternalError）

1.5 错误率

错误率按分钟（自然时刻）计算，错误率 =（每分钟失败请求次数 / 每分钟总请求次数）× 100%。

1.6 服务不可用

本服务在1分钟（自然时刻，如14:01-14:02）内的错误率大于 1% 的，视为服务不可用，该分钟计为服务不可用时间；若本服务在1分钟内的错误率小于等于1%，则不属于服务不可用。每次服务不可用时间按分钟单独计算。

1.7 服务月度不可用分钟数

服务月度不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 =（（服务月度总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99%，，如未达到上述可用性标准，您可以根据本协议第3条**赔偿方案**约定获得赔偿（属于免责条款情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的5%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.1 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的

相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方的设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品规则引起的服务不可用。

4.5 由于您不付费或是欠款或是退款导致的服务不可用。

4.6 由于您违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。

4.7 由于本服务相关的网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（但腾讯云会提前通知关于维护、升级时间的计划）。

4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.10 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 权利义务

5.1 您须保证拥有向腾讯云提交的安装包、开发包等产品的全部合法权益，保证有权使用本服务，腾讯云仅向您提供产品的隐私合规检测服务、不对被检测产品承担任何责任。

5.2 本服务是基于检测依据进行的技术扫描，扫描结果与您提交的应用版本、检测时长等场景相关，本服务不保证结果的真实性、准确性和适用性，本服务提供的检测结果、检测报告仅供您作为产品数据隐私合规的参考，检测报告中显示未发现风险的内容仅是指腾讯云在检测期间基于检测依据未发现被检测产品的风险。检测报告不作为产品合法合规或是数据隐私检测合规的担保或认证，腾讯云不对您因使用或参考该扫描报告的内容或信息而造成的损失负责。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可，在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条

款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力。本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全营销运营平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-05-20 17:26:44

为使用腾讯云安全营销运营平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《安全营销运营平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 安全营销运营平台

安全营销运营平台（Safe Marketing Operation Platform，SMOP），提供轻量化的电商、积分及运营一站式服务的平台，助力客户提升产品黏性，促进用户留存及活跃提升、并实现带动商业化收入增长增值。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度不可用分钟数

在连续的1分钟内，只有在您所有所配置的页面尝试的连接都失败（包括 Internal Error 500错误，Service Unavailable 503错误，两种错误码），并由此导致您运行在本服务平台上的线上业务都无法正常使用时，这1分钟计为服务不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。服务月度不可用分钟数是指1个服务月度内不可用时间的总和。

1.4 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全管理
安全运营中心服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-07-29 16:12:31

为使用腾讯云安全运营中心服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云安全运营中心服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云安全运营中心服务

是指腾讯云通过安全运营中心为您提供资产自动化盘点、互联网攻击面测绘、云安全配置风险检查、合规风险评估、流量威胁感知、泄漏监测、日志审计与检索调查、安全编排与自动化响应及安全可视等能力的服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间=服务不可用解决时刻-服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。**例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。**

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内的分钟总数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您相应的云账户用于购买本服务，代金券不能购买本服务之外的其他腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均**视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.6 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。

4.7 由于资产数超过您购买安全运营中心的规格导致服务不可用。

4.8由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.9 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对服务进行常规维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.11 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

5.3 **本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。**（完）

数据安全
密钥管理系统服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-11 11:44:33

为使用腾讯云密钥管理系统（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《密钥管理系统等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云密钥管理系统（Key Management Service，KMS）

是一项保护数据及密钥安全的密钥服务，使用该服务，您的数据或密钥等信息将获得更高安全性。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 失败请求

指您使用本服务提出请求后返回的错误码为“InternalError”的请求（属于免责条款情形的除外）。

1.3 有效请求

KMS 服务器端收到的请求视为有效请求（属于免责条款情形的除外）。

1.4 每5分钟错误率

每5分钟错误率 = 每5分钟失败请求数 / 每5分钟有效请求总数 x 100%

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 月度服务费

指一个服务月度中您某一腾讯云账号下 KMS 服务的服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内每5分钟错误率之和 / 服务月度内总5分钟个数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.90%**，如 KMS 未达到上述服务可用性承诺（属于免责条款情形的除外），客户可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.90%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 您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。
4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于
（1）账户密码及信封加密中数据密钥遗失，造成数据无法解密的情形。
（2）信封加密中，未及时清除缓存，造成明文数据密钥泄露的情形。
（3）误操作删除 CMK，造成数据无法解密的情形。
（4）其它非规范操作，造成数据泄露或数据无法解密的情形。
4.7 用户处于未开通或者欠费状态下发起的请求。
4.8 不可抗力引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

数据脱敏服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-08-27 10:00:25

为使用腾讯云数据脱敏服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云公有云数据脱敏服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据脱敏服务

是指腾讯云通过连接您（也称“客户”）的数据库，对您数据库中指定敏感数据进行脱敏的服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

是指本服务不可用的情况，服务不可用情况包括以下两类：
（1）**管理功能不可用**：管理功能不可用是指正常登录腾讯云且在角色授权允许的范围内，无法通过操作指南描述的步骤操作界面内相关功能配置项；
（2）**脱敏功能不可用**：脱敏功能不可用是指您在完全按照操作手册正确配置的前提下，无法通过本服务对操作指南中承诺的可支持类型数据库中的数据进行脱敏替换。

1.5 服务不可用时间

服务不可用时间=服务不可用解决时刻-服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.6 服务月度内服务不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 - 服务月度内服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.9% > 服务可用性≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% >服务可用性≥ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% >服务可用性	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（3）本服务涉及的数据库等资源节点 IP、开放端口、库表名称等相关信息。

（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。

4.8 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.10 超过您所购数据脱敏产品规格的数据库数导致的服务不可用。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对服务进行常规维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

您理解并同意，本服务内置的脱敏算法仅供参考，由于脱敏服务的准确性受脱敏算法、数据规模、数据质量影响，腾讯云不保证本服务的真实性、准确性和适用性，腾讯云不对您因使用或参考本服务的内容或信息而造成的损失负责。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 您同意并确认，您存储、上传到本服务中，或者利用本服务以脱敏、分析等任何方式处理的数据，为您依法收

集、获取或产生的数据，且您已获得相关信息主体的充分授权，保证有权使用本服务对前述数据进行处理。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

堡垒机服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-12 10:24:26

为使用腾讯云堡垒机（Bastion Host，BH）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云公有云堡垒机服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、管辖法院等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的堡垒机服务，是指腾讯云通过在您（也称“客户”）的 私有网络 VPC 中部署本服务实例并将其作为代理网关的方式，对腾讯云服务器 CVM 及其操作系统所发送命令进行记录和审计。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 腾讯云提供的堡垒机服务不可用情况包括以下几类。

（1）管理功能不可用：管理功能不可用是指 admin 管理账号以及各运维人员账号在输入正确账号密码且在账号管理策略（时间限制、IP 限制、行为限制）允许的范围内，无法通过操作指南描述的步骤登录堡垒机服务管理界面及操作界面内相关功能配置项。

管理功能不可用时间：每五分钟内发生两次管理功能不可用事件之间时间间隔的总时长。

（2）协议代理不可用：协议代理不可用是指 admin 以外的用于运维工作的账号在正常登录后，在产品策略完全按照操作指南正确配置的前提下，无法通过本服务正常对腾讯云资源进行 RDP、SSH1、SSH2、TELNET、FTP、SFTP、VNC、XWINDOW、WINDOWS 文件共享协议的访问。

协议代理不可用时间：本服务单一账号每五分钟内发生两次协议代理不可用事件之间时间间隔的总时长。

（3）审计日志不可用：审计日志不可用是指，本服务审计策略完全按照操作指南正确配置且无中途关闭审计策略的前提下，运维人员通过本服务访问并操作云上资源，但本服务未将 SSH1、SSH2、TELNET 协议输入的命令形成产品内的日志，未将 RDP、VNC 协议形成产品内的录像。

审计日志不可用时间：本服务每五分钟内丢失的日志和录像时间的总时长。

1.3 以下为本SLA术语定义

（1）服务周期：一个服务周期为一个自然月。

（2）服务周期总分钟数：服务周期内的总天数 x 24（小时）x 60（分钟）

（3）可用性：堡垒机产品是由用户自身购买的云服务器等一系列组件构成的，堡垒机产品服务可用性仅限于自身软件系统的可用性，不对针对整体框架的可用性适用（如客户关闭承载堡垒机的云服务器等）。

（4）服务不可用分钟数：服务周期内堡垒机产品各类不可用时间的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（3）堡垒机涉及的云服务器等资源节点 IP、开放端口、服务协议等相关信息。

（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用。

4.5 由于您不付费或是欠款或是退款（包括堡垒机以及本服务所在云服务器）导致的服务不可用。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。

4.8 由于堡垒机产品框架体系中其他组件的问题（如云服务器被人为关闭、目标服务器访问端口被关闭等）引起的服务不可用。

4.9 使用堡垒机产品的终端自身硬件、操作系统、软件（如 SSH 工具）故障引起的服务不可用。

4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.12 超过您所购堡垒机产品规格的主机管理数导致的服务不可用。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。因本协议产生的任何纠纷，双方同意提交本协议签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院诉讼解决。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

数据安全审计服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-11 11:41:29

为使用腾讯云数据数据安全审计服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据安全审计服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、管辖法院等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或产生购买、使用等行为；或您以其他任何明示或默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据安全审计服务

是指腾讯云为您分配的数据安全设计服务，对所有安装 agent 服务器对于数据库的所有操作进行审计。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用情况包括以下几类：

（1）**管理功能不可用**：管理功能不可用是指 admin 管理账号以及其他人员账号在输入正确账号密码后，无法通过操作手册描述的步骤，登录数据安全审计服务管理界面及操作界面内相关功能配置项；管理功能不可用时间以后台统计运营数据为准。
（2）**审计日志不可用**：审计日志不可用是指，在用户有 sql 操作的情况下，本服务审计策略完全按照操作手册正确配置，useradmin 用户无法在管理页面查询到本日的 sql 请求数据；审计日志不可用时间，以后台统计运营数据为准。

1.3 服务周期

一个服务周期为一个自然月。

1.4 服务周期总分钟数

服务周期总分钟数 = 服务周期内的总天数╳24（小时）╳60（分钟）

1.5 可用性

数据安全审计产品是由用户自身购买的云服务器等一系列组件构成的，数据安全审计产品服务可用性仅限于自身软件系统的可用性，不对针对整体框架的可用性适用（如客户关闭承载数据安全审计的云服务器等）。

1.6 服务不可用分钟数

服务周期内数据安全审计产品各类不可用时间的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数) × 100%。

2.2 服务可用性

腾讯云提供的本服务可用性**不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿。

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内，您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日；**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）服务不可用详细的日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（3）数据安全审计涉及的云服务器等资源节点 IP、开放端口、服务协议等相关信息。

（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用。

4.5 由于您不付费或是欠款或是退款（包括数据安全审计以及本服务所在云服务器）导致的服务不可用。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。

4.8 由于数据安全审计产品框架体系中其他组件的问题（如云服务器被人为关闭、目标服务器访问端口被关闭等）引起的服务不可用。

4.9 使用数据安全审计产品的终端自身硬件、操作系统故障引起的服务不可用

4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.12 超过您所购数据安全审计产品规格的主机管理数导致的服务不可用。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。因本协议产生的任何纠纷，双方同意提交本协议签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院诉讼解决。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云加密机 CloudHSM 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:27:10

为使用腾讯云云加密机 CloudHSM（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云加密机 CloudHSM 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云加密机 CloudHSM 服务

是指腾讯云基于国密局认证的物理加密机（Hardware Security Module，HSM），利用虚拟化技术，提供弹性、高可用、高性能的数据加解密、密钥管理等云上数据安全服务；符合国家监管合规要求，满足金融、互联网等行业加密需求，保障您的业务数据隐私安全。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24(小时) × 60(分钟)计算。

1.4 服务月度不可用分钟数

当某一分钟内，所有试图与指定的加密服务实例建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内该加密服务实例服务不可用。 在一个服务月度内加密服务实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.5 月度服务费

指一个服务月度中您某一腾讯云账号下单个云加密机的服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）阐明申请原因，列举您计算出来的服务可用性数值及计算过程，并提供每次请求失败的信息。
（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 您维护不当或保密不当致使 USB Key、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于：
（1）网络及安全组错误配置问题导致服务不可用的情形。
（2）未按照要求开发接口对接服务，导致服务不可用的情形。
（3）误操作删除密钥信息及其它重要信息，导致造成数据无法解密的情形。
（5）其它非规范操作，造成加密数据泄露或数据无法解密的情形。
4.7 用户处于未开通或者欠费状态下发起的请求。
4.8 不可抗力引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据保险箱服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-07 15:29:15

为使用腾讯云数据保险箱（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数据保险箱服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据保险箱

腾讯云数据保险箱（Cloud Data Coffer Service，CDCS）为您提供更高安全系数的企业核心数据管理服务。用户可以通过数据保险箱的控制台、API 等多样化方式快速简单接入，实现海量数据的管理。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

调用本服务时，由服务器返回的服务器内部错误请求。在1分钟里面调用服务全部返回为错误请求，则为服务不可用，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数。在1分钟里面调用服务全部返回为成功请求或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云数据保险箱的服务可用性的具体计算方式如下：
服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云至少提前7天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。

4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。

4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云访问安全代理服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-27 10:00:26

为使用腾讯云云访问安全代理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云访问安全代理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云访问安全代理服务

腾讯云云访问安全代理（Cloud Access Security Broker，CASB）：是腾讯云提供的一款面向应用的数据防护服务，用免应用开发改造的配置方式，提供面向服务侧的字段级数据存储加密防护服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用的（即由本服务实例自身异常引起的功能失效或者故障，例如：数据加解密功能无法使用，管理界面无法操作等异常状态导致本服务无法使用），视为服务不可用；按分钟计算不可用时间，若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用；超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算，例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时刻 – 实例不可用开始时刻。例如，单实例服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，实例服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用分钟数为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，单实例服务不可用分钟数为61分钟。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

服务月度内，单个实例的单实例服务不可用分钟数累加，得到该实例服务月度不可用分钟数。例如某服务月度内共出现3次单实例服务不可用，单实例服务不可用分钟数分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内单实例服

务月度不可用分钟数为60分钟。

1.6 单实例服务月度内服务总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单个本服务实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您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

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（1 − 单实例服务月度不可用分钟数/单实例服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于服务可用性标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间导致的服务不可用。

4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的服务不可用。

4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、您或您的第三方供应商疏忽导致的不可用。

4.4 您维护不当或保密不当致使账户账号、密码或密钥等丢失或泄漏所引起的服务不可用。

4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的服务不可用。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的服务不可用，包括但不限于以下情形：（1）网络及安全组错误配置问题导致服务不可用的情形。（2）未按照要求开发接口对接服务，导致服务不可用的情形。（3）误操作删除密钥信息及其它重要信息，导致造成数据无法解密的情形。（4）其它非规范操作，造成加密数据泄露或数据无法解密的情形。

4.7 您处于未开通或者欠费状态下发起的请求引起的服务不可用。

4.8 不可抗力引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 其它非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

数据安全中心服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-10-21 17:11:12

为使用腾讯云数据安全中心服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据安全中心服务-服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据安全中心服务

是指腾讯云通过连接您（也称“客户”）的数据资产，为您提供敏感数据识别、分类分级、风险检测等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度内的总天数╳24（小时）╳60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

是指本服务不可用的情况，服务不可用情况包括以下两类：

（1）管理功能不可用：管理功能不可用是指正常登录本服务控制台且在角色授权允许的范围内，无法通过操作指南描述的步骤操作界面内相关功能配置项；
（2）分类分级功能不可用：分类分级功能不可用是指您在完全按照操作手册正确配置的前提下，无法通过本服务对操作指南中承诺的可支持类型数据资产进行数据识别、分类分级等操作。

1.5 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 - 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.6 服务月度内服务不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 - 服务月度内服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.9% > 服务可用性 ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > 服务可用性 ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > 服务可用性	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才

提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（3）本服务涉及的数据库等资源节点 IP、开放端口、库表名称等相关信息。

（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。

4.8 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.10 超过您所购数据安全中心产品规格的数据库数导致的服务不可用。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对服务进行常规维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

您理解并同意，本服务的敏感数据识别、分类分级、风险检测等功能仅就您提交的相关请求向您反馈相应模型的识别或检测结果（简称“分析结果”），您通过本服务查询到的分析结果与被提交的数据是否相符由您自行掌握和判断，腾讯云不保证其提供的分析结果的真实性、准确性和适用性。本服务反馈的分析结果不构成腾讯云对任何人的明示或暗示的观点或者保证，不代表腾讯云赞成或反对的立场，腾讯云不对您因使用或参考该分析结果的内容或信息而造成的损失负责。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 您同意并确认，您存储、上传到本服务中，或者利用本服务以识别、分析等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，且您已获得相关信息主体的充分授权，保证有权使用本服务对前述数据进行处理。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

机密计算平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-01 15:29:06

为使用腾讯云机密计算平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《机密计算平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云机密计算平台服务

是指腾讯云提供的高安全性和隐私保护的服务组件，您可通过使用机密计算服务实现对数据运算的隐私保护，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 TEE 节点

是指机密计算平台的计算承载方，拥有创建 TEE（可信执行环境）能力的计算设备节点，TEE 节点可以是虚拟设备，如云服务器和容器；也可以是实体设备，如裸金属服务器和计算卡。

1.4 服务月度总服务时长

服务月度内的总服务小时数 × 60(分钟)计算。

1.5 服务不可用

本服务出现下列任何情况之一即表示本服务在当前时段处于无法正常使用状态，如本服务连续20秒及以上处于无法正常使用状态，则属于服务不可用（若本服务处于无法正常使用状态的持续时间在20秒以内，不属于服务不可用）：
（1）因故障导致的本服务控制台页面无法访问，或无法正确反馈用户的操作。
（2）因故障导致的机密计算配套服务不可用，包括 Pack/Run 功能、远程证明、加密存储等。
（3）因故障导致的 TEE 节点离线，机密计算平台无法继续管理 TEE 节点。

1.6 服务月度不可用分钟数

指一个服务月度中，本服务不可用分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数 / 服务月度总服务时长）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 **机密计算平台需要与支持 SGX 技术的计算设备（如 CVM 云服务器）协同使用，由计算设备本身故障导致的本服务不可用。**

4.2 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内服务中断时间。

4.3 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.4 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。

4.5 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.6 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全服务
专家服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-02-14 15:32:20

为使用腾讯云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云专家服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云专家服务

是指腾讯云专家服务团队为您（也称“客户”）提供的专业的定制化服务，包括安全咨询、渗透测试等服务，帮助您在上云前，上云中，上云后获得合适的安全解决方案，发现潜在安全威胁，定位黑客身份和提升用户的安全防护能力，帮助您恢复业务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务人天

服务人天是指您购买本服务的服务期限内，专家服务团队提供服务所花费的人天。

1.3 服务有效期

服务有效期是指您购买本服务后，在约定的时间内履行合同条款的时长。

2. 服务可用性

2.1 服务有效期及响应时长

本服务的服务可用性指合同约定（线上订单发起客户，以双方需求确认完毕为正式签约）的服务有效期或响应时长。服务响应时长指您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，专家服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 – 用户需求发起时间

2.2 服务响应指标标准

腾讯云专家服务响应时长与您选购的具体服务内容有关，如果未在合同内特殊约定的相关专家服务响应时长如下表所示，如果未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

服务内容	服务响应时长
安全咨询	8小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。5个工作日内评估项目总体人工天与预计周期。
渗透测试	8小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。服务结束后5个工作日内提交测试报告。
等保合规	8小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。
代码审计	服务结束后5个工作日内提交测试报告。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务可用性没有达约定的要求，服务有效期超时指未在合同约定的时间内完成约定的服务内容、服务响应时长超时指未在指定服务约定的服务响应时长内进行响应。（此处的服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务有效期超时	服务费的10%
服务响应时长超时	服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

如果您认为本服务未达到服务响应标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）证明未达到服务响应标准的时间节点证明。证明材料需包含时间处理的时间点和相关处理人员。

（2）腾讯云工单系统、微信截图、客户聊天记录等材料。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。

4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。

4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。

4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

威胁情报云查服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-11 11:40:48

为使用腾讯云威胁情报云查服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云威胁情报云查服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的威胁情报云查服务，是指腾讯云为您提供【威胁情报（IoC）查询服务、IP/Domain/文件等信誉查询服务】。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.1 错误请求

指您使用腾讯云提供的威胁情报云查服务提出请求后返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括【1007、1008】错误码。

1.2 单位时间

腾讯云威胁情报云查服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00 时间点代表的时间区间为00:00:00 ~ 00:04:59，以此类推。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含每个自然月度，如某用户购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度服务费用

您在一个服务月度中所实际消耗的本服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

1.5 服务月度不可用分钟数

服务不可用是指您使用本服务时，某单位时间内（5分钟），您提出请求后持续返回的均为错误请求，则视为该单位时间内服务不可用。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度服务总分钟数

服务月度服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度服务总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**；否则，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：：

4.1 本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。

4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。

4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全托管服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-10-25 17:56:43

为使用腾讯云安全托管服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《安全托管服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 安全托管服务

安全托管服务指腾讯云（cloud.tencent.com）向您提供的官网所展示的安全托管服务，您可以根据需要选购相应的服务规格，具体以您购买的服务规格及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务有效期

服务有效期是指您购买本服务后，在约定的时间内履行合同条款的时长。

1.3 服务有效期超时

服务有效期超时指未在合同约定的时间内完成约定的服务内容。

1.4 服务响应时长超时

服务响应时长超时指未在指定服务约定的服务响应时长内进行响应。

2. 服务可用性

2.1 服务有效期及响应时长

本服务的服务可用性指由腾讯云与您签署的合同约定的服务有效期或响应时长。服务响应时长包含两种场景：
（1）指您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，安全托管服务团队以电话或微信的方式向您反馈安全托管服务实施方案与计划的间隔时间。
（2）指云安全产品或服务监控系统在检测发现“高危”“严重”事件并告警后（系统告警时间即“安全事件发现时间”），安全托管服务团队以电话或微信的方式向您反馈安全托管服务风险分析与修复方案的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间 / 安全事件发现时间

2.2 服务响应指标标准

腾讯云安全托管服务响应时长与您选购的具体服务内容有关，如果腾讯云与您签署的合同未有特殊约定，相关服务响应时长如下表所示，如果未达到下述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

服务内容	服务响应时长
安全评估	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），5个工作日内提交评估报告。
漏洞感知及风险监测	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），监测到控制台用户关联资产定义为“严重”级别漏洞情报或 Github 泄露情报时，在发现情报结束后的2小时内同步情报分析结果和修复方案。
风险检测	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），安全风险检测实施结束后3个工作日提交检测报告。
风险处置	4小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），提供风险处置详细方案和修复建议。
安全监控	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），控制台安全产品中出现风险定义为“严重”、“高危”级别告警事件后，4小时内同步事件分析结论和推荐处置建议。
应急响应	1小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务有效期超时或者服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务有效期超时	服务费的10%
服务响应时长超时	服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服

务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 用户的权利和义务

4.1 获取本服务的准备

4.1.1 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，腾讯云应通过提前30天在官网的适当版面公告向您提示修改内容。

4.1.2 您应按照要求提交清晰完整的申请资料，包括但不限于：主体资格证明、申请人信息、企业联系人信息、发票信息等信息，具体申请资料以腾讯云要求的为准。如因资料缺失导致无法正常开通服务或延期开通的，腾讯云不承担任何责任。您保证提交的信息真实、准确、及时、完整，否则由此引发直接或间接的纠纷，所涉及的任何责任或赔偿均由您承担。您同意腾讯云可采用电话、邮件、或上门拜访等方式进行确认。

4.1.3 您需自行准备接受本服务所需的硬件设备并开通互联网连接服务，本服务使用过程中可能产生的硬件成本和数据流量费用，用户需自行承担，如因您缺少适当的硬件，或未成功连接互联网导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。

4.1.4 您需正确进行域名解析配置，您可以参考授权经销商或腾讯云提供的帮助文档。如因您未正确进行域名解析配置，或错误修改域名解析配置导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。

4.2 用户的权利

4.2.1 腾讯安全托管服务用户享有在成功购买并开通本服务后，按照约定使用本服务的权利。

4.2.2 腾讯安全托管服务用户拥有在服务约定范围内对最终用户管理的权利，包括：接收服务通知、针对服务交付内容进行咨询、修改、内部汇报以及反馈等权利，具体享有的权限和功能以当期服务内容说明为准。

4.3 用户信息内容规范

4.3.1 本条所述信息内容是指用户及最终使用者使用本服务过程中所制作、复制、发布、传播的任何内容，包括但不限于邮件内容、标题、附件以及其他使用本服务所产生的内容。

4.3.2 腾讯云一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，所有用户或最终使用者均不得利用本服务制作、复制、发布、传播如下干扰腾讯云正常运营，以及侵犯其他用户或第三方合法权益的内容，包括但不限于：

4.3.2.1 违反国家法律法规禁止的内容：

（1）违反宪法确定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的。
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的。
（9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序。
（10）以非法民间组织名义活动的。
（11）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
4.3.2.2 垃圾邮件、计算机病毒等破坏性程序、广告信息、骚扰信息或含有任何性或性暗示的内容。
4.3.2.3 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的内容。
4.3.2.4 涉及他人隐私、个人信息或资料的内容。
4.3.2.5 其他违反法律法规、政策及公序良俗、社会公德或干扰腾讯云正常运营和侵犯其他用户或第三方合法权益内容的信息。

4.4 服务使用规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，您使用本服务过程中不得从事下列行为：
4.4.1 对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
4.4.2 对腾讯云拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
4.4.3 通过非腾讯云开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用腾讯云服务，或制作、发布、传播上述工具。
4.4.4 自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。
4.4.5 其他未经腾讯云明示授权的行为。

4.5 服务运营规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，所有用户或最终使用者在使用本服务过程中均不得从事下列行为：
4.5.1 提交、发布虚假信息，或冒充、利用他人名义的。
4.5.2 诱导其他用户运行含有计算机病毒等破坏性程序的邮件内容或点击含有计算机病毒等破坏性程序链接页面的。
4.5.3 虚构事实、隐瞒真相以误导、欺骗他人的。
4.5.4 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的。
4.5.5 利用本服务从事任何违法犯罪活动的。
4.5.6 制作、发布与以上行为相关的方法、工具，或对此类方法、工具进行运营或传播，无论这些行为是否为商业目的。
4.5.7 其他违反法律法规规定、侵犯其他用户合法权益、干扰服务正常运营或腾讯云未明示授权的行为。

4.6 对自己行为及最终使用者负责

您应向腾讯云提交执行本服务条款的联系人、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腾讯云。**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。**
用户应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

5. 腾讯云的权利和义务

5.1 按约提供服务

5.1.1 腾讯云将在约定的时间内对用户申请资料进行审核，并在用户支付相应费用后在约定时间内开通本服务。
5.1.2 服务期限内，腾讯云向您提供清楚的操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时提供7×24小时的在线工单服务系统及售后服务电话技术咨询服务。
5.1.3 腾讯云提供本服务条款规定的技术支持，但不承担由于您的原因（包括但不限于编码质量，人为管理疏漏，自身安全管理等）造成的影响和损失。
5.1.4 当本服务的功能、价格、使用方式有变更时，腾讯云会以本协议约定的通知方式通知用户。

5.2 保护用户信息安全

5.2.1 保护用户信息安全是腾讯云的一项基本原则，腾讯云将会采取合理的措施保护用户的个人信息。腾讯云对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户信息的安全。
5.2.2 腾讯云将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护用户的个人信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。
5.2.3 未经用户的同意，腾讯云不会向腾讯云以外的任何公司、组织和个人披露用户的信息，但法律法规另有规定的除外。
5.2.4 腾讯云仅针对客户授权范围内的安全日志、策略、告警内容进行监控和分析，不会违规对客户产品进行其他写或变更操作。
5.2.5 腾讯云仅在服务有效期内保存客户相关的服务数据，服务有效期结束之后将对相关服务数据进行删除及销毁。

5.3 违约处理

5.3.1 如果腾讯云发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯云有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规用户处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、服务暂停直至终止的处罚。腾讯云已经收取的费用不予退还。
5.3.2 您理解并同意，腾讯云有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。
5.3.3 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；腾讯云因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

6. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

6.1 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯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，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

6.2 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全托管服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因安全托管服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

6.3 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

6.4 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

6.5 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

6.6 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

6.7 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

6.8 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

6.9 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

6.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

6.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

6.12 由于服务中提供了风险修复方案但最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。

6.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

6.14 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。

6.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

7. 其他

**7.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。 **

7.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

7.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

应急响应服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-26 14:10:36

为使用腾讯云应急响应服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云应急响应服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

请您特别注意，本协议仅适用您通过腾讯云官网以在线订单方式购买的本服务，如您通过线下等其他方式购买腾讯云应急响应服务，相应服务要求请您以和腾讯云另行书面约定的为准。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1. 应急响应

应急响应是针对正在遭受网络攻击或疑似遭受网络攻击（包括但不限于服务器被入侵、恶意邮件投递、网页被篡改、受网络病毒影响等）的情况，通过平台、工具以及人力服务的方式，对攻击事件进行安全分析、发现原因。

1.2. 应急响应服务

是指腾讯云向您提供的应急响应服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3. 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单约定的本服务的服务有效期限。

1.4. 服务响应时长

服务响应时长指，服务有效期内，您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，应急响应服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间

1.5. 服务响应时长超时

服务响应时长超时指在服务有效期内，未在服务响应指标标准约定的服务响应时长内进行响应。

1.6. 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应指标标准。

2. 服务可用性

2.1. 服务响应指标标准

服务内容	服务响应时长
应急响应	• 法定工作日内10:00 – 12:00和14:00 – 17:00内：1小时内响应。 • 非前述时间内：4小时响应。 • 当次服务结束后3个工作日内提交报告。

服务有效期内，本服务承诺的服务可用性为服务响应时长符合服务响应指标标准。如未达到上述服务响应指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1. 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务有效期超时或者服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您就当次服务对应的已生效在线订单实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2. 赔偿申请时限

（1）如某次服务没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。** 您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于当次服务的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）** 您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3. 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。

4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。

4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。

4.5 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯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，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

4.6 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供渗透测试服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因渗透测试服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

4.7 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.12 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 服务中提供了漏洞修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.17 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

渗透测试服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-09 15:33:27

为使用腾讯云渗透测试服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《渗透测试服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 渗透测试

渗透测试是针对于Web、小程序、移动 App、PC 平台上二进制程序以及其后端服务器及关联资源的黑盒安全测试办法，通过平台、工具及人力服务的方式，对目标应用的功能进行安全检测，发现潜在的安全风险及漏洞。

1.2 渗透测试服务

腾讯云提供的渗透测试服务，是指腾讯云向您提供的渗透测试服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指合同约定（线上订单发起客户，以双方需求确认完毕为正式签约）的服务有效期限。

1.4 服务有效期超时

服务有效期超时指未在合同约定的时间内完成本服务的服务内容。

1.5 服务响应时长

服务响应时长指您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，渗透测试服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间

1.6 服务响应时长超时

服务响应时长超时指未在指定服务的约定服务响应的时长内进行响应。

1.7 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应指标标准。

2. 服务可用性

2.1 服务响应指标标准

服务内容	服务响应时长
渗透测试	8小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。服务结束后5个工作日内提交测试报告。

如未达到上述服务响应指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务有效期超时或者服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务有效期超时	服务费的10%
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。
4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。
4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。
4.5 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯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，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
4.6 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供渗透测试服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因渗透测试服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
4.7 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.12 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 服务中提供了漏洞修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.17 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对5.3 协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

重要时期安全保障服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-17 15:41:27

为使用腾讯云重要时期安全保障服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云重要时期安全保障服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
请您特别注意，本协议仅适用您通过腾讯云官网以在线订单方式购买的本服务，如您通过线下等其他方式购买腾讯云重要时期安全保障服务，相应服务要求请您以和腾讯云另行书面约定的为准。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 重要时期安全保障

重要时期安全保障是指在特殊时期、重要活动、重大节日前期，由安全专家对企业在腾讯云上资产进行安全评估、风险探测、泄漏事件发现并提供修复意见，在特殊时期、重要活动、重大节日中期对企业在腾讯云上信息化资产进行安全监测，对监测到的安全事件进行分析、研判，根据您的要求对攻击者IP进行阻断，同时根据您的授权，对已发现的安全事件进行应急处置。

1.2 重要时期安全保障服务

是指腾讯云向您提供的重要时期安全保障服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单约定的本服务的服务有效期限。

1.4 服务响应时长

服务响应时长分为两种情况，即事件监测响应时长与被动服务响应时长。

- **事件监测响应时长：**指在服务有效期内，云安全产品或服务监控系统在检测发现“高危”或”严重“事件并告警后（系统告警时间即”安全事件发现时间“），重要时期安全保障服务团队以电话或微信的方式向您反馈事件风险的间隔时间。
  计算公式为：事件监测响应时长 = 服务团队反馈事件风险时间 − 安全事件发现时间。

- **被动服务响应时长：**指在服务有效期内，您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后（您发起服务请求的时间即“用户需求发起时间”），重要时期安全保障服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
  计算公式为：被动服务响应时长 = 服务团队响应用户时间 – 用户需求发起时间。

1.5 服务响应时长超时

服务响应时长超时指在服务有效期内，未在服务响应时长指标标准约定的服务响应时长内进行响应。

1.6 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应时长指标标准。

2. 服务可用性

2.1 服务响应时长指标标准

2.1.1 事件监测响应时长指标标准

服务阶段	服务内容	服务响应时长
保障阶段	漏洞感知	• 保障阶段提供7*24小时的漏洞感知。 • 监测到控制台用户关联资产定义为“严重”级别漏洞或安全情报时，30分钟内响应。 • 情报信息明确的前提下，在发现情报结束后30分钟内同步情报分析结果和修复方案。情报信息有较大缺失的前提下（包括但不限于漏洞详情信息、漏洞特征、漏洞payload），在发现情报结束后2小时内同步情报分析结果和修复方案。
	安全监控	• 保障阶段提供7*24小时的安全监控。 • 控制台安全产品中出现风险定义为“严重”、“高危”级别告警事件后，在客户授权的前提下，40分钟内进行响应，2小时内同步事件分析结论和推荐处置建议。
	应急响应	• 保障阶段提供7*24小时的安全响应。 • 出现并感知到安全事件后，在客户授权的前提下，30分钟内响应并开始应急处置。 • 应急处置的工作时长会根据客户自身安全建设的完善程度或客户提供的事件背景、现象、日志或信息的准确度成正相关。完善程度、准确度越高，应急响应的工作越快。应急响应工作结束1个自然日内提交应急响应报告。

2.1.2 被动服务响应时长指标标准

服务阶段	服务内容	服务响应时长
准备阶段	安全评估	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），安全评估完成后5个工作日内提交评估报告。

服务阶段	服务内容	服务响应时长
	风险检测	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），安全风险检测实施结束后3个工作日提交检测报告。
	风险处置	4小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），提供风险处置详细方案和修复建议。
	渗透测试	8小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），服务结束后5个工作日内提交测试报告。
保障阶段	漏洞感知	• 客户提供所使用组件或系统漏洞的安全情报后，30分钟内响应。 • 情报信息明确的前提下，在响应客户所提供情报后30分钟内同步情报分析结果和修复方案。情报信息有较大缺失的前提下（包括但不限于漏洞详情信息、漏洞特征、漏洞payload），在响应客户所提供情报后2小时内同步情报分析结果和修复方案。
	安全监控	• 客户提供资产外部安全事件情报后，30分钟内进行响应。 • 情报信息明确的前提下，在响应客户所提供情报后30分钟内同步事件分析结论和推荐处置建议。情报信息有较大缺失的前提下（包括但不限于 C2 地址、恶意域名、攻击特征），在响应客户所提供情报后2小时内同步事件分析结论和推荐处置建议。
	应急响应	• 客户提出应急需求后，在客户授权的前提下， 30分钟内响应并开始应急处置。 • 应急处置的工作时长会根据客户自身安全建设的完善程度或客户提供的事件背景、现象、日志或信息的准确度成正相关。完善程度、准确度越高，应急响应的工作越快。 • 应急响应工作结束1个自然日内提交应急响应报告。

如未达到上述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您就当次重要时期安全保障服务对应的已生效在线订单实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额

服务可用性	赔偿代金券金额
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某次重要时期安全保障服务周期内没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于当次重要时期安全保障服务周期的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应重要时期安全保障服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应重保服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应重保服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3. 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。

4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。

4.4 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯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，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

4.5 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全评估服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因渗透测试服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

4.6 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未遵循腾讯云产品的服务流程、您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.8 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 服务中提供了漏洞修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.16 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全攻防对抗服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-28 14:38:26

为使用腾讯云安全攻防对抗服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云安全攻防对抗服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务响应时长指标标准、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。 ****请您特别注意，本协议仅适用您通过腾讯云官网以在线订单方式购买的本服务，如您通过线下等其他方式购买腾讯云安全攻防对抗服务，相应服务要求请您以和腾讯云另行书面约定的为准。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 安全攻防对抗

安全攻防对抗是指，在获得授权后，根据约定的测试目标、测试范围、测试时间、测试手段，对授权的测试范围资产或对象展开模拟黑客手段的攻击测试，以发现资产存在的防护缺陷或安全盲区。

1.2 安全攻防对抗服务

是指腾讯云向您提供的安全攻防对抗服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单约定的本服务的服务有效期限。

1.4 服务响应时长

服务响应时长指，服务有效期内，您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后（您发起服务请求的时间即“用户需求发起时间”），安全攻防对抗服务团队以电话或微信的方式响应您的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间

1.5 服务响应时长超时

服务响应时长超时指在服务有效期内，未在服务响应时长指标标准约定的服务响应时长内进行响应。

2. 服务响应时长指标标准

服务内容	服务响应时长

服务内容	服务响应时长
安全攻防对抗	8 小时内响应（法定工作日内 10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。当次安全攻防对抗服务结束后 5 个工作日内，提交《攻防对抗总结报告》。

如未达到上述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务响应时长超时，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务响应时长没有达到本协议约定的标准，出现服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您就当次安全攻防对抗服务对应的已生效在线订单实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务响应时长	赔偿代金券金额
服务响应时长超时	服务费的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某次安全攻防对抗服务周期内没有达到服务响应时长标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于当次安全攻防对抗服务周期的服务响应时长的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应安全攻防对抗服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应安全攻防对抗服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应安全攻防对抗服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3. 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务响应时长标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：

4.1 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。

4.2 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。

4.3 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。

4.4 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯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，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

4.5 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全攻防对抗服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因安全攻防对抗服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

4.6 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.15 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

威胁情报中心服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-29 09:41:55

为使用腾讯云威胁情报中心服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《威胁情报中心等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 威胁情报中心服务

是指腾讯云提供的攻击面管理、基础情报、文件沙箱等威胁情报中心相关功能及技术支持服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间=服务不可用解决时刻-服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度服务总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。
4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.6 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.8 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

您理解并同意，本服务中的攻击面管理等功能将对您的资产进行扫描和测试，使用服务前您需保证对相关资产拥有全部合法权利且确认已阅读并详细了解服务的全部内容和扫描测试细节，知晓服务期间可能会影响您的系统和资产的正常运行（如大量测试数据的处理、服务带宽的占用、服务器发生异常、数据库发生异常等），可能导致系统无法正常使用，对此腾讯云无需任何责任。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力。本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

身份安全
数字身份管控平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-20 14:34:39

为使用腾讯云数字身份管控平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数字身份管控平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 数字身份管控平台

是指腾讯云为企业、公众用户提供的身份、应用、权限等管理服务。根据管理用户对象的不同，本服务分为数字身份管控平台（员工版）和数字身份管控平台（公众版）两个版本。

1.2 服务月度

服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单实例

是指单位数量为1的数字身份管控平台服务实例，数字身份管控平台（员工版）和数字身份管控平台（公众版）是两个不同的实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.4 单实例服务不可用

若单服务实例在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用的（即通过服务实例控制台页面操作尝试均失败，若您通过页面操作尝试全部或部分成功则不属无法正常使用），视为单实例服务不可用。若单服务实例无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 单实例服务不可用解决时刻 − 单实例服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，单实例服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，单实例服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，单实例服务不可用分钟数为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次单实例服务不可用分钟数为61分钟。若单实例服务不可用的时间在1分钟以下（即单实例服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度内不可用分钟数

在一个服务月度内单实例服务不可用分钟数之和即为单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（1 - 单实例服务月度内不可用分钟数 / 单实例服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的单实例服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如单实例服务可用性低于99.9%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他由您的原因引起的。

4.4 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。

4.7 您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。

4.8 不可抗力以及意外事件引起的。

4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条

款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

账号风控平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-14 17:50:16

为使用腾讯云账号风控平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云账号风控平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 账号风控平台

是指腾讯云为企业提供的用户注册、登录以及用户账号数据、用户同意管理的统一平台，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单实例

是指单位数量为1的账号风控平台服务实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.4 单实例服务不可用

若单服务实例在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用的（即通过服务实例控制台页面操作尝试均失败，若您通过页面操作尝试全部或部分成功则不属无法正常使用），视为单实例服务不可用。若单服务实例无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 单实例服务不可用解决时刻 - 单实例服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，单实例服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，单实例服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，单实例服务不可用分钟数为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次单实例服务不可用分钟数为61分钟。若单实例服务不可用的时间在1分钟以下（即单实例服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度内不可用分钟数

在一个服务月度内单实例服务不可用分钟数之和即为单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算： 服务可用性 =（1 - 单实例服务月度内不可用分钟数 / 单实例服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的单实例服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如单实例服务可用性低于99.9%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任： 4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他由您的原因引起的。
4.4 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.7 您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。
4.8 不可抗力以及意外事件引起的。
4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。 4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

多因子身份认证服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-14 15:40:55

为使用腾讯云多因子身份认证服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云多因子身份认证服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 多因子身份认证服务

是指腾讯云提供的多层次的身份安全认证服务，通过结合两种或三种独立不相干的认证因子来验证访问者的身份，提高登录安全性。本服务提供的认证因子包括：手机动态令牌、小程序令牌、短信与邮件验证码、推送认证、扫码认证、生物认证等认证因子；支持的场景包括：VPN 接入、远程桌面接入、Web App 安全登录、业务系统安全登录、OWA 办公系统登录、堡垒机及服务器等基础设施登录等场景，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单实例

是指单位数量为1的多因子身份认证服务实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.4 单实例服务不可用

若单服务实例在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用的（即通过服务实例控制台页面操作尝试均失败，若您通过页面操作尝试全部或部分成功则不属无法正常使用），视为单实例服务不可用。若单服务实例无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务的单实例在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 单实例服务不可用解决时刻 − 单实例服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，单实例服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，单实例服务不可

用解决时刻为1月10日15点1分29秒，单实例服务不可用分钟数为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次单实例服务不可用分钟数为61分钟。若单实例服务不可用的时间在1分钟以下（即单实例服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度内不可用分钟数

在一个服务月度内单实例服务不可用分钟数之和即为单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 单实例服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
单实例服务可用性 =（1 - 单实例服务月度内不可用分钟数 / 单实例服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务的单实例服务**可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如某个单实例服务的服务可用性低于99.9%，您有权按照如下条款约定获得该单实例的相应赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度某单实例没有达到单实例服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就该单实例服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的单实例服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95%	未达到单实例服务可用性的单实例的相应月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	未达到单实例服务可用性的单实例的相应月度服务费的25%
低于90%	未达到单实例服务可用性的单实例的相应月度服务费的100%

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度某单实例没有达到单实例服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的单实例服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他由您的原因引起的。

4.4 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。

4.7 您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。

4.8 不可抗力以及意外事件引起的。

4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

大数据
云智大数据平台
Elasticsearch Service 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-24 16:58:15

为使用腾讯云 Elasticsearch Service 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《Elasticsearch Service 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Elasticsearch Service（ES）

腾讯云提供的 Elasticsearch Service 服务，是指腾讯云为您提供的托管 Elasticsearch 集群服务，包含 Elasticsearch 集群、Kibana 服务两个部分，兼容 Elasticsearch 各种标准 API。您可以根据自己的业务需要，基于腾讯云 Elasticsearch Service 开发各种应用服务。腾讯云 Elasticsearch Service 为您提供集群的运维管理功能，如集群监控，集群告警，以及集群扩容、配置修改等功能。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

在持续一（1）分钟内，所有试图与指定 Elasticsearch 集群建立连接的尝试均失败，则该一（1）分钟时间定义为服务不可用。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

如1.3中描述的服务可用性，在某一（1）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该一（1）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果该一（1）分钟内存在成功与指定 Elasticsearch 集群建立连接情形，该一（1）分钟仍将计入服务月度内可用分钟数。

1.6 月度服务费用

您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服

务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 超出腾讯云合理控制范围内的，包括任何不可抗力事件，互联网访问或超出本服务产品边界等因素引起的故障。

4.2 由您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.3 由您选择的存储和计算能力物理能力上限不足以应对实际使用需求量而导致的集群故障。

4.4 未遵循腾讯云关于 Elasticsearch 使用指南中关于集群的使用实践而导致的可能故障。

4.5 由底层 Elasticsearch 软件潜在的，未被披露的 Bug 导致的数据请求失败等故障。

4.6 未按照 Elasticsearch 版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用，导致的错误。

4.7 只用于测试，不建议用于生产环境的节点（如：仅两个节点存在脑裂风险，采用1核2GB或2核2G等类型的节点等），不在本协议保障范围内。

4.8 腾讯云预先通知您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。

4.9 腾讯云建议您修改对服务的使用之后，您未听取建议进行相应修改导致的。

4.10 使用非正式版（如 Alpha 版、Beta 版）或不再进行维护的版本而导致的可能错误。

4.11 因客户自己上传的自定义插件造成的安全或稳定性问题。

4.12 本地盘有数据丢失风险，因本地盘或本地盘数据作为启动依赖而导致的服务不可用。

4.13 实例在操作中需要重启、强制重启而花费的时间。

4.14 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的服务不可用。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

弹性 MapReduce 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-25 17:12:08

为使用腾讯云弹性 MapReduce 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云弹性 MapReduce 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的弹性 MapReduce 服务

是指腾讯云为您提供包括 Hadoop 集群创建、Hadoop 安装部署、集群弹性伸缩、计算存储引擎、监控运维支撑的服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单位时间

本服务统计以5分钟为一个单位时间，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.3 有效请求

有效请求指您通过 API 对本服务的功能进行的调用，但不包括触发频控导致的限流请求或者本服务升级、变更、停机而导致的失败请求。用户端由于黑客攻击而对本服务 API 的请求，不视为有效请求。

1.4 错误请求

是指您发起任何有效请求后返回 HTTP 状态码500（Internal Error）或503（Service Unavailable）错误码的请求。

1.5 单位时间错误率

单位时间内由于腾讯云原因导致的错误请求占单位时间内有效总请求数的比例，计算方式为：
单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间有效总请求数。
如果在单位时间内，您未发起任何请求，则认为是100%可用。

1.6 服务不可用

单位时间内用户发起的所有有效请求都返回为错误请求。则认为该5分钟时间，服务不可用。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.8 月度服务费

在单个服务月度内，您某个腾讯云账号下EMR的某个地域，使用弹性 MapReduce 产品的费用， 不包括 EMR 集群使用的 CVM、TKE、CBS、COS 等基础资源费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性体现您某个腾讯云账号下、某个地域 EMR 服务每月正常运行的占比，以单位时间错误率进行计算。如果您同一账号下同地域有多个 EMR 服务，则合并计算服务可用性。
服务可用性 =（1 − 服务月度内单位时间错误率之和 / 服务月度内单位时间总数）× 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 因用户态问题而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。

4.2 因您的或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。

4.3 隶属于开源社区组件范围内的 Bug 引发的用户态故障。

4.4 由于您或者第三方协作者原因而导致的故障（如 CVM 资源限制、COS 容量限制、CAM 角色、安全组、VPC 的配置等）。

4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云数据仓库服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-12-07 18:06:50

为使用腾讯云云数据仓库服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云数据仓库服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗或加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云数据仓库服务

是指腾讯云为您提供简单易用、灵活稳定、经济高效的云端数据仓库托管服务，包括 云数据仓库 PostgreSQL 服务和 云数据仓库 ClickHouse 服务。主要应用于经营分析决策、日志分析、用户行为洞察、企业经营管理等场景。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的云数据仓库集群建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内本服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

每个集群按一个服务月度的实际消耗量分别统计月度服务费。如您在10月20日购买一个集群，即便一次性支付了多个月的费用，10月的月度服务费仅指从10月20日至10月31日使用该集群所产生的费用 。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以**单个集群**为维度，按照如下方式计算：

服务可用性 =（服务月度服务总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/ 服务月度服务总分钟数 x 100%

2.2 服务可用性指标标准

本服务提供99.9%的业务可用性。即单个集群在每个服务周期服务**可用性不低于99.9%**。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	**月度服务费的10%**
99.0% > Av ⩾ 95.0%	**月度服务费的25%**
95.0% > Av	**月度服务费的100%**

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。

（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。

（2）阐明申请原因，列举您服务异常的集群信息，发生问题的时间段。

（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 因您自定义的代码或配置文件而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。

4.2 因您或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。

4.3 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.4 本服务在超高性能压力下的响应变缓、系统假死。

4.5 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的服务不可用。

4.6 本服务在进行节点类型变更、扩缩容过程中所引起的服务不可用。

4.7 本服务在扩容过程中因无法避免的写操作引起的服务不可用。

4.8 您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服务不可用。

4.9 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的服务不可用。

4.10 您自行配置集群为“非高可用”模式或数据副本为单副导致的服务不可用。

4.11 其他不可抗力（参见 腾讯云服务协议 第七条）以及非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据湖计算 DLC 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-23 14:38:39

为使用腾讯云数据湖计算 DLC 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据湖计算 DLC 服务协议》（以下简称“本协议” 或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 数据湖计算 DLC 服务

是指腾讯云为您提供敏捷高效的数据湖分析与计算服务。借助该服务，用户无需进行传统的数据分层建模，大幅缩减了海量数据分析的准备时间，使用标准 SQL 即可完成对象存储服务（COS）及其他云端数据设施的分析计算。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

由于腾讯云的原因，连续五（5）分钟所有试图与数据湖计算 DLC 服务建立连接的尝试均失败，则该五（5）分钟时间定义为服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

如1.3中描述的服务可用性，在某五（5）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该五（5）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果服务正常，该五（5）分钟计入服务月度内可用分钟数。

1.6 月度服务费用

您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.5%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务响应及可用性保障低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。

（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。

（2）阐明申请原因，列举您服务异常的信息，发生问题的时间段。
（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务响应不达标或服务不可用，不属于腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 超出腾讯云合理控制范围内的，包括任何不可抗力事件，互联网访问或超出本服务产品边界等因素引起的故障（参见 腾讯云服务协议）。
4.2 隶属于开源社区组件范围内的 Bug 引发的用户态故障。
4.3 腾讯云预先通知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。
4.4 由您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 未按照 DLC 版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用，导致的错误。
4.6 第三方协作者原因而导致的故障（如 CVM 资源限制、EKS 资源限制、COS 容量限制、CAM 角色、安全组、VPC 的配置等）。
4.7 腾讯云建议您修改对服务的使用之后，您未听取建议进行相应修改导致的。
4.8 由您选择的存储和计算能力物理能力，不足以应对实际使用需求而导致的故障。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

流计算 Oceanus 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-01 10:42:44

为使用腾讯云流计算 Oceanus 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《流计算 Oceanus 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云流计算 Oceanus

腾讯云提供的流计算 Oceanus 服务，是指腾讯云为您提供的全托管、分布式流计算服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当三（3）分钟内，所有试图与指定本服务集群建立连接的尝试均失败，则该三（3）分钟时间定义为服务不可用。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

如1.3中描述的服务可用性，在某三（3）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该三（3）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果该三（3）分钟内存在成功与指定本服务集群建立连接情形，该三（3）分钟仍将计入服务月度内可用分钟数。

1.6 月度服务费用

您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 超出腾讯云合理控制范围内的，包括任何不可抗力事件，互联网访问或超出本服务边界等因素引起的故障。
4.2 由您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.3 因您设置的本服务相关的存储或算力资源与数据规模或计算复杂度不匹配，导致的业务异常。
4.4 未遵循腾讯云关于本服务使用指南中关于集群的使用实践而导致的可能故障。
4.5 未按照本服务版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用，导致的错误。
4.6 由您选择的、不建议用于生产环境的节点规格或部署方式导致的错误或故障（如：仅部署两个节点存在脑裂风险、采用1核2GB 规格的节点存在性能瓶颈等）。
4.7 腾讯云预先通知您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。
4.8 未遵循腾讯云的服务使用建议导致的本服务异常。
4.9 使用非正式版（如 Alpha 版、Beta 版）或不再进行维护的版本而导致的可能错误。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云数据仓库 for Apache Doris 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-07 12:01:48

为使用腾讯云云数据仓库 for Apache Doris 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云数据仓库 for Apache Doris 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗或加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云数据仓库 for Apache Doris 服务

云数据仓库 for Apache Doris 是指腾讯云为您提供简单易用、灵活稳定、经济高效的云端数据仓库托管服务。主要应用于经营分析决策、日志分析、用户行为洞察、企业经营管理等场景。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的云数据仓库集群建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内本服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

每个集群按一个服务月度的实际消耗量分别统计月度服务费。如您在10月20日购买一个集群，即便一次性支付了多个月的费用，10月的月度服务费仅指从10月20日至10月31日使用该集群所产生的费用 。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以**单个集群**为维度，按照如下方式计算：

服务可用性 =（服务月度服务总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/ 服务月度服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性指标标准

本服务提供99.9%的业务可用性。即单个集群在每个服务周期服务**可用性不低于99.9%**。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	**月度服务费的10%**
99.0% > Av ⩾ 95.0%	**月度服务费的25%**
95.0% > Av	**月度服务费的100%**

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。

（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。

（2）阐明申请原因，列举您服务异常的集群信息，发生问题的时间段。

（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 因您自定义的代码或配置文件而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。

4.2 因您或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。

4.3 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.4 本服务在超高性能压力下的响应变缓、系统假死。

4.5 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的服务不可用。

4.6 本服务在进行节点类型变更、扩缩容过程中所引起的服务不可用。

4.7 本服务在扩容过程中因无法避免的写操作引起的服务不可用。

4.8 您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服务不可用。

4.9 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的服务不可用。

4.10 您自行配置集群为“非高可用”模式或数据副本为单副导致的服务不可用。

4.11 其他不可抗力（参见 腾讯云服务协议 第七条）以及非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云智大数据可视化
商业智能分析服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-07-10 20:38:02

为使用腾讯云商业智能分析服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《商业智能分析服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云商业智能分析服务

是指腾讯云为您提供的一站式大数据分析平台服务，为您提供自服务数据准备、探索式多维分析、企业级管控和报表展现能力，旨在帮助您快速整合海量数据，提供敏捷、易用、高效的数据可视化分析。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的商业智能分析实例建立访问或连接的连续尝试均失败，即您始终无法使用商业智能分析产品，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度内服务总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度内服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性指标标准

腾讯云提供两种版本的商业智能分析服务：基础版、企业版。本服务基础版和企业版**可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.90%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的报告打开失败或数据加载失败或报告推送失败。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云智大数据应用
智能数据分析服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-08-30 11:26:40

为使用腾讯云智能数据分析服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能数据分析服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的智能数据分析服务，是基于安全、低成本、高可靠、可弹性的云端大数据架构，帮助企业客户实现从数据采集、建模、挖掘、效果分析、用户标签画像到自动化营销等全场景的数据服务，快速实现数据驱动业务增长的目标。智能数据分析支持数据的全端采集和建模，基于云端大数据架构构建高效的用户行为分析平台，帮助市场、产品、运营、管理人员探索不同业务中的关键行为，洞察指标背后的增长点。您可以用数据探索用户特征及画像，细化用户群并查看用户全生命周期的演变过程。您还可以通过自动化运营平台，个性化筛选受众，实现目标人群的精准触达，提升关键指标和运营效率。

1.1 服务周期

一个服务周期为一个自然年。

服务年度概念：服务开始当日至服务开始当日在次年对应日的前一日，如2021年8月1日至2022年7月31日。

1.2 服务周期总分钟数

服务周期总分钟数 = 服务周期内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）

1.3 服务不可用分钟数

1.3.1 数据分析服务不可用分钟数

- 数据查询和展示
  除计划发生之外（包括但不限于升级等），在一个5分钟间隔内所有运行在智能数据分析系统域的请求均发生错误而失败且导致 P1、P2 级别故障，该5分钟间隔即为「服务不可用分钟数」；如果您在该5分钟间隔内未提交任何请求，则该间隔视为100%可用。

- 数据导入
  除计划发生之外（包括但不限于升级等），在一个5分钟间隔内所有运行在智能数据分析系统域的导入任务因智能数据分析组件 BUG 原因造成的导入异常而导致 P1、P2 级别故障，该5分钟间隔即为「服务不可用分钟数」；如果该5分钟间隔内未有前述情况，则该间隔视为100%可用。

1.3.2 用户画像服务不可用分钟数

当某一分钟内，客户请求全部抛4或5开头的异常码，则视为该分钟内该实例服务不可用。 在一个服务周期内实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.3.3 智能运营服务不可用分钟数

当某一分钟内，客户请求全部抛4或5开头的异常码，则视为该分钟内该实例服务不可用。 在一个服务周期内实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.4 年度服务费用

年度服务费用：客户在一个自然年中就单个实例所支付的服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

2.1.1数据分析服务可用性计算公式

服务可用性以单个应用实例为维度，按照如下方式计算：

- 数据查询和展示
  计算方式为：（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%
- 数据导入
  计算方式为：（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%
- 数据完整性
  计算方式为：数据丢失，没有规避、绕开和其他的方法可用（1 − 丢失数据预估条数 /（数据已入库总数 + 丢失数据预估条数））× 100%

2.1.2 用户画像服务可用性计算公式

服务可用性以单个应用实例为维度，按照如下方式计算：

- 页面的分析、查询
  计算方式为：（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%
- 离线任务计算
  计算方式为：（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%

2.1.3 智能运营服务可用性计算公式

服务可用性以单个应用实例为维度，按照如下方式计算：

- 前端 UI 可用性
  计算方式为：服务可用性 =（1 -（服务周期内的服务不可用分钟数 / 服务周期总分钟数））× 100%
- 后端系统可用性
  计算方式为：服务可用性 =（1 -（服务周期内的服务不可用分钟数 / 服务周期内总分钟数））× 100%
- 业务执行结果（不考虑性能，例如发送延迟）
  计算方式为：(1 - (A / B)) × 100%。其中，A= 服务周期内所有应触达但未触达的总量（人次），B= 服务周期内所有应该完成触达的总量（人次）

2.2 服务可用性承诺

2.2.1 数据分析服务可用性承诺

定义	指标维度	当前架构
高级	数据查询和展示	不低于 99.0%
	数据导入	不低于 99.0%
	数据完整性	不低于 100%
中级	数据查询和展示	低于 99.0% 不低于 95.0%
	数据导入	低于 99.0% 不低于 95.0%
	数据完整性	不低于 99.99%
低级	数据查询和展示	低于 95.0%
	数据导入	低于 95.0%
	数据完整性	不低于 99.9%

腾讯云向您承诺「数据分析」服务可用性不低于【高级】标准，如「数据分析」未达到前述可用性承诺，您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.2.2 用户画像服务可用性承诺

按自然月统计：

定义	指标维度	当前架构
高级	页面的分析、查询	不低于 99.0%

	离线任务计算	不低于 99.0%
中级	页面的分析、查询	低于 99.0% 不低于 95.0%
	离线任务计算	低于 99.0% 不低于 95.0%
低级	页面的分析、查询	低于 95.0%
	离线任务计算	低于 95.0%

腾讯云智能数据分析向您承诺「用户画像」服务可用性不低于【高级】标准，如「用户画像」未达到前述可用性承诺，您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.2.3 智能运营服务可用性承诺

按自然月统计：

定义	指标维度	SF 产品的架构	SFN 产品的架构
高级	前端 UI 可用性	不低于 99%	不低于 99%
	后端系统可用性	不低于 95%	不低于 99%
	业务执行结果	不低于 99%	不低于 99.9%
中级	前端 UI 可用性	低于 99% 不低于 95%	低于 99% 不低于 95%
	后端系统可用性	低于 95% 不低于 90%	低于 99% 不低于 95%
	业务执行结果	低于 99% 不低于 95%	低于 99.9% 不低于 99%
低级	前端 UI 可用性	低于 95%	低于 95%
	后端系统可用性	低于 90%	低于 95%
	业务执行结果	低于 95%	低于 95%

腾讯云智能数据分析向您承诺「智能运营」服务可用性不低于【高级】标准，如「智能运营」未达到前述可用性承诺，您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.3 服务故障分级

针对每个具体故障，根据重要程度和对业务的影响予以分级：

故障级别	描述

故障级别	描述
P1－关键	数据丢失，没有规避、绕开和其他的方法可用。
P2－主要	系统不可用，业务处理受到严重影响；潜在的对服务操作有关键影响。
P3－次要	主要操作受影响，但不是立即影响到服务操作；一个可接受的规避、绕开和其他的方法可用；P1 或 P2 的有规避、绕开和其他的方法可用的问题将被认为是 P3 级别。
P4－低	次要功能、过程或个人应用（对您来说是非关键的）不可用；对业务没影响，单一的出错事件，而且一个可用的规避、绕开和其他的方法存在，推迟的维护可被接受。

2.4 服务时间分级

2.4.1 腾讯云收到故障反馈

（1）腾讯云收到关于数据分析的故障反馈

腾讯云收到故障反馈后的服务时间及响应方式如下：

请求级别	对接群响应时间	提交排查方案时间	处理时间	响应方式
P1	10分钟	30分钟	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应或协商
P2	15分钟	1小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应或协商
P3	30分钟	2小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应
P4	40分钟	3小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应

（2）腾讯云收到关于用户画像的故障反馈

腾讯云收到故障反馈后的服务时间及响应方式如下：

请求级别	初始响应时间	处理时间	响应方式
P1	30分钟	7 × 24	远程响应或协商
P2	1小时	7 × 24	远程响应或协商
P3	2小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应
P4	3小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应

（3）腾讯云收到关于智能运营的故障反馈

腾讯云收到故障反馈后的服务时间及响应方式如下：

请求级别	初始响应时间	处理时间	响应方式
P1	30分钟	7 × 24	远程响应或协商
P2	1小时	7 × 24	远程响应或协商
P3	2小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应
P4	3小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应

说明：

1. 本 SLA 中的“协商”是指腾讯云可以根据您的具体情况判断是否提供上门等服务。
2. 服务时间自腾讯云收到您的故障反馈后起算；对于无配置「智能数据分析报警」的客户，需要在问题发现或收到报警12小时内通知腾讯云智能数据分析官方人员，否则，腾讯云对因您迟延通知造成的故障持续或扩大或损失扩大部分不承担责任。

2.4.2 腾讯云处理故障报警

腾讯云智能数据分析处理故障报警包含「数据分析」、「用户画像」和「智能运营」的处理故障报警。腾讯云可以接收智能数据分析系统的报警，腾讯云收到报警后的服务时间及响应方式如下：

请求级别	初始响应时间	处理时间	响应方式
P1	1小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应或协商
	2小时	工作日早上9点 – 早上10点、晚上7点 – 晚上11点	
P2	1小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应或协商
	2小时	工作日早上9点 – 早上10点、晚上7点 – 晚上11点	
P3	4小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应
P4	24小时	工作日早上10点 – 晚上7点	远程响应

2.4.3 产品功能答疑

初始响应时间	处理时间	响应方式

初始响应时间	处理时间	响应方式
30分钟	工作日早上10点 – 晚上7点（非工作时间：紧急问题被动响应。被动响应：通过留值班客服电话的方式，客户来电腾讯云智能数据分析工作人员，腾讯云智能数据分析响应。）	远程响应或协商

2.4.4 其他说明

（1）发生以下情形，由您确认后，应在问题「解决时效」中扣除相应部分时间：

- 云服务器故障问题的解决时间：包括云磁盘故障、CPU 故障、内存故障、操作系统异常等所有非软件本身引发的软硬件环境问题。
- 域名、网络问题的解决时间：包括但不限于您由于域名过期、SSL 证书过期、网络连接异常导致的问题。
- 任何未经腾讯云允许的操作造成的异常问题的解决时间。
- 腾讯云提供解决方案后，解决方案中必要的实施耗时。例如数据丢失/导入延迟问题，追补数据所消耗的时间；查询慢问题定位为资源不足时，所需扩容、加节点的时间；bug 修复、发版和升级耗时等。
- 其他因不可抗力造成的额外解决时间。

解决时效仅适用于「托管」和「SSH、lto 直连」客户；非直连客户（包括但不限于，使用 teamview、向日葵、及各种 VPN 连接）不适用。

（2）因您未按照腾讯云售前或运维团队评估方案提供非标服务器资源（即未通过「智能数据分析斥候」检测）在使用智能数据分析服务中出现重启、宕机、磁盘故障、网络异常等硬件异常导致的查询缓慢，系统报错，数据丢失等问题，或因您未经腾讯云技术团队许可，在智能数据分析服务器环境进行非标操作造成服务异常，您的业务受损等不良影响，腾讯云不承担任何法律责任（包括但不限于：1、因上述原因造成的服务无法正常使用或故障、异常等不视为 SLA 项下的服务不可用，不视为腾讯云违约；2、腾讯云不对因上述原因造成的损失承担任何责任），且腾讯云有权按照《免责声明》载明的运维维保/技术支持方案执行服务。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）数据分析的赔偿标准

「数据分析」实例按单实例计算「年度」服务可用性，并按照下表中的标准计算赔偿，赔偿方式为按照赔偿时长顺延「数据分析」产品服务的授权使用时长。

服务可用性	赔偿时长
中级 ≤ 服务可用性 < 高级	0.5个月
低级 ≤ 服务可用性 < 中级	1个月
服务可用性 < 低级	2个月

（2）用户画像的赔偿标准

「用户画像」实例按单实例计算「年度」服务可用性，并按照下表中的标准计算赔偿，赔偿方式为按照赔偿时长顺延「用户画像」产品服务的授权使用时长。

服务可用性	赔偿时长
中级 ≤ 服务可用性 < 高级	0.5个月
低级 ≤ 服务可用性 < 中级	1个月
服务可用性 < 低级	2个月

（3）智能运营的赔偿标准

「智能运营」实例按单实例计算「年度」服务可用性，并按照下表中的标准计算赔偿，赔偿方式为按照赔偿时长顺延「智能运营」产品服务的授权使用时长。

服务可用性	赔偿时长
中级 ≤ 服务可用性 < 高级	0.5个月
低级 ≤ 服务可用性 < 中级	1个月
服务可用性 < 低级	2个月

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 因超出系统最大负载能力而导致的包括且不限于查询超时等服务问题，不计入业务执行结果的不达标值。

4.3 任何智能数据分析所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。

4.4 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。

4.5 您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。
4.6 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。
4.7 您未遵循智能数据分析产品使用文档或使用建议引起的。
4.8 不可抗力引起的。
4.9 您导入异常数据所引起的。
4.10 其他非「智能数据分析」或腾讯云原因所引起的。
4.11 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业舆情服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-27 10:20:23

为使用腾讯云企业舆情服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云企业舆情服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 服务定义

腾讯云提供的企业舆情服务，整合了互联网中的热点资讯、焦点话题等网络舆情信息，为您提供公开舆情信息分析、报告等的一体化舆情服务。帮助您挖掘企业舆情，提升品牌价值和风控能力等。

1.2 服务周期

一个服务周期为一个自然年，如您购买2年本服务，服务开通之日为2021年8月17日，则包含3个服务周期，其中第1个服务周期是指2021年8月17日（含）至2021年12月31日（含），第2个服务周期是指2022年1月1日（含）至2022年12月31日（含），第3个服务周期为2023年1月1日（含）-2023年8月16日（含）；如您购买的是按量计费的服务，则包含的服务周期个数视您具体使用服务的时长而定。

1.3 服务周期内不可用分钟数

只有在连续5分钟或更长时间内，您持续通过本服务推送的 API 信息均失败或本服务提供的 SAAS 某一项或多项服务均不可用的情况下，该时长才计入服务周期内不可用分钟数，其他情况下均不计入服务周期内不可用分钟数，在一个服务周期内被计入服务周期内的不可用分钟数之和即为该服务周期内不可用分钟数。

1.4 服务周期内服务总分钟数

服务周期内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性按服务周期单独核算，即：**服务可用性** =（该服务周期内服务总分钟数-该服务周期内不可用分钟数）/该服务周期内服务总分钟数 × 100%。

2.2 服务可用性承诺

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

如果某服务周期内没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务周期单独计算，赔偿方式为有以下两种情形，如涉及两种情形的，可分别获得相应赔偿：

（1）若您购买的是包年包月的 SAAS 应用服务：**赔偿方式为企业舆情产品服务的授权使用时长**，经您提出申请并经腾讯云核实后，可额外增加相应的时长作为赔偿。若服务期限内多个服务周期均未达到服务可用性标准，总的赔偿时长由未达到服务可用性标准的所有服务周期应赔偿时长进行累加。

服务可用性	赔偿时长
99% ≤ 服务可用性 < 99.5%	15天
95% ≤ 服务可用性 < 99%	1个月
服务可用性 < 95%	2个月

（2）若您购买的是按量计费的 API 接口服务：**赔偿方式为企业舆情产品服务的授权接口调用量**，经您提出申请并经腾讯云核实后，可额外增加相应的接口调用量作为赔偿。若服务期限内多个服务周期均未达到服务可用性标准，总的赔偿接口调用量由未达到服务可用性标准的所有服务周期应赔偿接口调用量进行累加。

服务可用性	赔偿接口调用量
99% ≤ 服务可用性 < 99.5%	原购买调用量 × 5%
95% ≤ 服务可用性 < 99%	原购买调用量 × 10%
服务可用性 < 95%	原购买调用量 × 20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务周期没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务周期结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务周期的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）自然

日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿落实条款

3.3.1 您在本协议3.2约定的时效内，**通过您腾讯云账户的工单系统提出赔偿申请**。

3.3.2 腾讯云将在48小时内**依据腾讯云后台记录情况进行审核**。

3.3.3 **针对按时长进行赔偿的情形，**腾讯云审核通过后，**将根据以下两者情形延长服务到期日：**

（1）审核通过当日，服务已到期：将在审核通过次日起，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应延长服务到期日。

（2）审核通过当日，服务未到期：将在原服务周期到期次日起，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应延长服务到期日。

3.3.4 **针对按接口调用量进行赔偿的情形，**腾讯云审核通过后，将在48小时内，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应增加接口调用量。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 因超出系统最大负载能力而导致的包括且不限于查询超时等服务问题，不计入业务执行结果的不达标值。

4.3 任何腾讯云企业舆情所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.4 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。

4.5 您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。

4.6 由于您的疏忽或不当授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.7 您未遵循腾讯云企业舆情产品使用文档或使用建议引起的。

4.8 由于自然灾害等不可抗因素引起的网络中断等情形。

4.9 由于您导入异常数据等不当操作所引起的。

4.10 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据生态产品与服务
商机魔方服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-09-15 15:18:04

为使用腾讯云商机魔方服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云商机魔方服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云商机魔方服务

腾讯云提供的商机魔方服务，通过从海量、复杂的数据中筛选出有效信息，并对企业目标用户画像、客户关系进行智能分析和梳理等，为您提供线索筛选推荐、线索触达、线索跟踪以及线索数据分析等数字化营销线索管理服务，帮助您轻松挖掘并触达优质潜在客户，提升企业营销线索管理及获客的能力，助力您实现企业营销的数字化转型和精准营销。

1.2 服务周期

服务周期按年计算，具体根据您购买本服务的时长决定，如您购买2年本服务，服务开通之日为2021年8月17日，则服务周期为2021年8月17日（含）至2023年8月16日（含）。

1.3 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务周期内所包含的各个自然年度，如您购买2年本服务，服务开通之日为2021年8月17日，则包含3个服务年度，其中第1个服务年度是指2021年8月17日（含）至2021年12月31日（含），第2个服务年度是指2022年1月1日（含）至2022年12月31日（含），第3个服务年度为2023年1月1日（含）至2023年8月16日（含）。

1.4 服务年度内不可用分钟数

只有在连续5分钟或更长时间内，您持续通过本服务推送的 API 信息均失败或本服务提供的 SAAS 某一项或多项服务均不可用的情况下，该时长才计入服务年度内不可用分钟数，其他情况下均不计入服务年度内不可用分钟数，在一个服务年度内被计入服务年度内的不可用分钟数之和即为该服务年度内不可用分钟数。

1.5 服务年度内服务总分钟数

服务年度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性按服务年度单独核算，即：**年度服务可用性** =（该服务年度内服务总分钟数 − 该服务年度内不可用分钟数）/ 该服务年度内服务总分钟数 × 100%。

2.2 服务可用性承诺

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

如果某服务年度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务年度单独计算，**赔偿方式为商机魔方产品服务的授权使用时长，**经您提出申请并经腾讯云核实后，可额外增加相应的时长作为赔偿。若服务周期内多个服务年度均未达到服务可用性标准，总的赔偿时长由未达到服务可用性标准的所有年度应赔偿时长进行累加。

服务可用性	赔偿时长
99% ≤ 服务可用性 < 99.5%	15天
95% ≤ 服务可用性 < 99%	1个月
服务可用性 < 95%	2个月

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务年度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务年度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务年度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务年度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿落实条款

3.3.1 您在本协议3.2约定的时效内，**通过您腾讯云账户的工单系统提出赔偿申请**。

3.3.2 腾讯云将在48小时内**依据腾讯云后台记录情况进行审核**。

3.3.3 腾讯云审核通过后，**将根据以下两者情形延长服务到期日：**

（1）审核通过当日，服务已到期：将在审核通过次日起，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应延长服务到期日。

（2）审核通过当日，服务未到期：将在原服务周期到期次日起，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应延长服务到期日。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 因超出系统最大负载能力而导致的包括且不限于查询超时等服务问题，不计入业务执行结果的不达标值。

4.3 任何腾讯云商机魔方所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.4 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。

4.5 您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。

4.6 由于您的疏忽或不当授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.7 您未遵循腾讯云商机魔方产品使用文档或使用建议引起的。

4.8 由于自然灾害等不可抗因素引起的网络中断等情形。

4.9 由于您导入异常数据等不当操作所引起的。

4.10 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

商机雷达服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-09-15 15:18:09

为使用腾讯云商机雷达服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云商机雷达服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云商机雷达服务

腾讯云提供的商机雷达服务，通过从海量、复杂的数据中筛选出有效信息，并对企业目标用户画像、客户关系进行智能分析和梳理等，为您提供营销渠道管理、内容管理、活动管理、社交营销等一系列数字化营销管理服务，帮助您轻松挖掘并触达优质潜在客户，提升企业营销管理及获客的能力，助力您实现企业营销的数字化转型和精准营销。

1.2 服务周期

服务周期按年计算，具体根据您购买本服务的时长决定，如您购买2年本服务，服务开通之日为2021年8月17日，则服务周期为2021年8月17日（含）至2023年8月16日（含）。

1.3 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务周期内所包含的各个自然年度，如您购买2年本服务，服务开通之日为2021年8月17日，则包含3个服务年度，其中第1个服务年度是指2021年8月17日（含）至2021年12月31日（含），第2个服务年度是指2022年1月1日（含）至2022年12月31日（含），第3个服务年度为2023年1月1日（含）至2023年8月16日（含）。

1.4 服务年度内不可用分钟数

只有在连续5分钟或更长时间内，您持续通过本服务推送的 API 信息均失败或本服务提供的 SAAS 某一项或多项服务均不可用的情况下，该时长才计入服务年度内不可用分钟数，其他情况下均不计入服务年度内不可用分钟数，在一个服务年度内被计入服务年度内的不可用分钟数之和即为该服务年度内不可用分钟数。

1.5 服务年度内服务总分钟数

服务年度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性按服务年度单独核算，即：**年度服务可用性** =（该服务年度内服务总分钟数 − 该服务年度内不可用分钟数）/该服务年度内服务总分钟数 × 100%。

2.2 服务可用性承诺

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

如果某服务年度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务年度单独计算，**赔偿方式为商机雷达产品服务的授权使用时长**，经您提出申请并经腾讯云核实后，可额外增加相应的时长作为赔偿。若服务周期内多个服务年度均未达到服务可用性标准，总的赔偿时长由未达到服务可用性标准的所有年度应赔偿时长进行累加。

服务可用性	赔偿时长
99% ≤ 服务可用性 < 99.5%	15天
95% ≤ 服务可用性 < 99%	1个月
服务可用性 < 95%	2个月

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务年度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务年度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务年度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务年度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿落实条款

3.3.1 您在本协议3.2约定的时效内，**通过您腾讯云账户的工单系统提出赔偿申请**。

3.3.2 腾讯云将在48小时内**依据腾讯云后台记录情况进行审核**。

3.3.3 腾讯云审核通过后，**将根据以下两者情形延长服务到期日：**

（1）审核通过当日，服务已到期：将在审核通过次日起，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应延长服务到期日。
（2）审核通过当日，服务未到期：将在原服务周期到期次日起，按照3.1的赔偿标准，由系统自动相应延长服务到期日。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。
4.2 因超出系统最大负载能力而导致的包括且不限于查询超时等服务问题，不计入业务执行结果的不达标值。
4.3 任何腾讯云商机雷达所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.4 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。
4.5 您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。
4.6 由于您的疏忽或不当授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.7 您未遵循腾讯云商机雷达产品使用文档或使用建议引起的。
4.8 由于自然灾害等不可抗因素引起的网络中断等情形。
4.9 由于您导入异常数据等不当操作所引起的。
4.10 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

人工智能
人脸识别
人脸核身服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-21 14:39:14

为使用腾讯云慧眼人脸核身服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云慧眼人脸核身服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 **腾讯云慧眼人脸核身服务：**腾讯云提供的实人实名认证产品，对用户身份信息真实性进行验证的服务，包含证件OCR 识别、活体检测、人脸1:1对比等能力。
1.2 **服务周期：**一个服务周期为一个自然月。服务可用性按一个服务周期统计,服务周期为一个自然月,如不满一个自然月则不计为一个服务周期，也不计算服务可用性。
1.3 **失败请求：**腾讯云慧眼人脸核身服务将错误码为“内部错误”的请求和因为腾讯云慧眼人脸核身服务故障导致的用户正常请求未能到达人脸核身服务器端的请求视为失败请求，但不包括以下类型的请求：
（1）因采用不适当的访问模式导致请求超出人脸核身服务的 QPS（每秒钟请求数量），造成被人脸核身服务失败的请求（错误码为：内部错误）。
（2）由人脸核身服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。
（3）您的应用程序受到黑客攻击而导致被人脸核身服务失败的请求（错误码为：内部错误）。
1.4 **有效请求：**腾讯云慧眼人脸核身服务器端收到的请求视为有效请求，**但不包括以下类型的请求：**
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。
每5分钟错误率：每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数 ）* 100%
1.5 **月度服务费用：**您在一个自然月中就腾讯云人脸核身服务所支付的服务费用总额，如果您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

腾讯云慧眼人脸核身服务承诺**99.9%**的服务可用性，如该未达到上述服务可用性承诺，您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云慧眼人脸核身服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率总和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 =（1 – 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟总个数）* 100%。

> ⚠ 注意：
> 其中，服务周期内5分钟总个数=12 * 24 * 该服务周期的天数。

2.2 免责范围

以下情况所导致的服务不用性不纳入赔偿范围内：
（1）腾讯云预先通知您进行本服务日常系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。
（2）所依赖的外部对象维护、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。
（3）由您的原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用。
（4）您未遵循本服务使用文档或使用建议引起的不可用。
（5）其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
（6）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
（7）腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的相关信息、数据等的变化，或其他腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证“核验结果”的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。
（8）您有义务保证您提交或通过本服务收集的个人信息以及本服务所涉及的相关个人信息处理活动已取得信息主体的有效同意或确保具备其他的合法性基础，否则由此导致的相应责任由您自行承担。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.9%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，代金券不能购买本服务之外的其他腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未**

达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的非现金费用）。

> ⚠ 注意：
> 本协议中的服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含、对应的相应每个自然月度，如某用户购买两个月本服务，服务开通之日为3月17日，则第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月16日。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，否则，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的账号 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 服务可审查性

腾讯云在依据现有法律法规体系下，出于配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，可以提供相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、客户操作记录等信息。

5. 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在客户管理中心和订单页面均有明确展示，客户可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》及《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》及《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》及《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

文字识别
文字识别服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:28:36

为使用腾讯云文字识别服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云文字识别服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云文字识别服务

是指腾讯云为您提供的文字识别产品下，各个独立的文字识别服务，如身份证识别、通用印刷体识别、通用手写体识别等服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

本服务将返回错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。

1.4 有效请求

本服务将在文字识别服务器端收到的请求视为有效请求。

1.5 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟总请求数）x 100%。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

本服务可用性按服务月度统计，根据服务月度内每5分钟错误率之和除以服务月度内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 = (1 − 服务月度内每5分钟错误率总和 / 服务月度内5分钟总个数) x 100%
服务周期内5分钟总个数 = 12 x 24 x 该服务周期的天数

2.2 服务可用性与服务指标标准

文字识别服务承诺**99.5%**的服务可用性。
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于**99.5%**，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的100%

月度服务费用：一个自然月中客户某一腾讯云账号下使用文字识别服务产生的费用，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。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；不可抗力因素导致的失败请求。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

语音技术
语音合成公有云服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-31 15:31:15

为使用腾讯云语音合成公有云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《语音合成公有云服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 语音合成公有云服务

是指腾讯云为您提供的公有云语音合成接口调用服务，您可以通过本服务实现文字到语音的转换，具体服务内容以您使用的服务为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月30日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于本服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以本服务的错误返回码中的 InternalError 返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入音频格式错误等非腾讯云问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于**99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条【赔偿方案】约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券（非现金）的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则**（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费**（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

4.1 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

（1）腾讯云预先通知您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）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

（3）您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

（4）您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）由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

（6）您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

（7）使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。

（8）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

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

4.2 除在腾讯云官网相关页面明示的技术指标外，腾讯云并未对本服务的使用效果、特定场景的可用性及稳定性等做出任何承诺。您同意腾讯云不会因为(i)本服务无法满足您的需求，或(ii)您使用本服务，而需要向您或第三方承担任何责任。

5. 保证与承诺

5.1 您承诺您是本服务的最终使用方。若您是为第三方采购本服务的代理人，您应确认您已经获得最终使用方的充分授权，有权接受并同意本协议中的全部条款。

5.2 您承诺使用本服务识别的具体业务数据（包括但不限于您使用声音复刻、声音定制服务提交的声音数据、您使用语音合成服务提交的内容），是您通过合法途径取得并获得了信息主体的充分授权对其进行使用的，保证不会侵犯第三方的知识产权及合法权益。腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您承诺不会使用本服务从事任何违反法律法规或公序良俗的行为，或者为上述行为提供帮助。

5.3 您承诺因使用本服务，所取得的任何产出或成果（包括但不限于：AI 合成音频文件等），仅限于您个人使用，且在使用产出或成果的过程中应当标注为人工智能生成作品，且不得自行或透过他人以任何方式或载体向第三方披露、提供、转发或传播。

5.4 如您违反承诺事项，相应造成的全部后果及责任均由您自行承担，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除您的相关信息及数据、暂停或终止提供本服务、限制或禁止您使用部分或全部功能、冻结或封禁账号直至注销，

单方终止或解除本协议且不承担任何责任。如因此致使腾讯云遭受任何损失或受到任何处罚的，您还应足额赔偿全部损失。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务的服务期限已超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您已就本服务向腾讯云支付的现金服务费。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

语音识别公有云服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-03-31 17:25:37

为使用腾讯云语音识别公有云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云语音识别公有云服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的语音识别公有云服务

是指腾讯云为您提供的公有云语音识别接口调用服务，包含录音文件识别、一句话识别、实时语音识别等，具体以您使用的服务为准。您可以通过使用本服务实现语音到文字的转换。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个完整自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月1日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月30日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于腾讯云语音识别服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以语音识别服务的错误返回码中的 InternalError 返回码、负数错误返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入音频格式错误等用户问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费**（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.10 您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的相关信息、数据等的变化，或其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证识别结果的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。

4.11 您有义务保障您提交用于语音识别的语音来源的合法性，如您的语音音频来自于第三方，您需要保证您已经得到第三方的许可来使用语音音频，否则，由此导致的相应责任由您自行承担。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

AI 平台服务
腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（SLA）
腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（在线签署版）

最近更新时间：2022-01-25 11:06:18

欢迎您使用腾讯觅影开放实验平台服务！
为使用腾讯觅影开放实验平台服务（以下简称：本服务），您应当阅读并遵守《腾讯觅影开放实验平台服务协议》（以下简称:本协议）、《腾讯云服务协议》等相关协议、规则。
请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等所有条款，否则，您无权使用腾讯提供的本服务。您使用本服务，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。您有违反本协议的任何行为时，腾讯有权依照违反情况，随时单方限制、中止或终止向您提供本服务，并有权追究您的相关责任。
在本协议中，您可称为“甲方”，腾讯云计算（北京）有限责任公司可称为“乙方”。

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围

经有效注册申请后，具备相关资质的科研单位、医疗机构或其他组织（本协议中统称为“甲方”或“乙方”）可以按照本协议约定使用腾讯觅影开放实验平台（以下简称“平台”）服务。
本协议是甲方与乙方之间关于甲方使用平台服务所订立的协议。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议将以《腾讯云服务协议》的相关条款及其不时更新的版本（腾讯云服务协议，若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准；其他链接地址变更的情形，均适用前述约定）为补充，该等条款是本协议不可分割的组成部分，与本协议构成统一整体。本协议与《腾讯云服务协议》应以尽量一致的方式去理解，如的确存在冲突的，以本协议为准。本协议内容同时包括乙方可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，甲方同样应当遵守。

2. 服务内容

2.1 本服务是供甲方自行使用的医学人工智能科研工具型服务。
2.2 甲方可使用本服务进行医学科研数据的上传、脱敏、存储、标注、可视化统计，标注结果下载，AI 模型训练，

AI 加速标注等。

3. 账户

3.1 甲方可以使用腾讯云账号，按照本服务购买页面提示完成开通服务流程，并获得本服务账户（简称“账户”）。甲方使用腾讯云账号应当遵守《腾讯云服务协议》。
3.2 甲方应当按照本服务注册流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“甲方资料”），包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、登记证件等；如果甲方资料发生变更的，甲方应及时书面通知乙方或根据本服务规则自行进行更新。
3.3 本协议效力适用于甲方名下全部账户。账户将作为甲方使用本服务的身份识别依据，甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，并为其账户下的一切行为负责。
3.4 为保护账户和交易安全，乙方有权要求甲方进行实名认证，甲方应当予以配合。甲方同意授权乙方可以通过向第三方核实甲方的身份和资格等信息的方式，对甲方进行认证及取得甲方使用本服务所需的相关资料。
3.5 实名认证是对账户归属进行判断的一个依据，且账户申请提现及获取发票时将以实名认证对应的主体为准，甲方在做认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并理解、遵守以下规则：
（1）须确保认证主体与账户使用主体保持一致，避免将单位使用的账户认证在个人名下，或将本人使用的账户认证在他人名下等任何不当认证行为。
（2）实名认证主体将被视为承诺对账户下的一切行为负责，若账户下行为出现纠纷时（包括但不限于实施违法违规行为、逾期支付服务费等），需由实名认证主体承担全部责任。
3.6 甲方需自行建立健全内部管理制度，规范自身对账户的使用与管理。若甲方因自身经营需要等原因，将其账户交由他人管理的，请做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如更改登录密码等）。

4. 服务费用

4.1 开放实验平台的产品计费概述：

产品	套餐	计费说明	价格
基础版	包月	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），数据存储容量1TB，公网下行流量1TB。	602元/套（含税6%）；一次性付费。
	包年	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），数据存储容量1TB * 12月，公网下行流量1TB * 12月。	6836元/套（含税6%）；一次性付费。
专业版	包月	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），AI 模型训练功能，AI 加速标注服务，数据存储容量1TB，公网下行流量	4202元/套（含税

		1TB，GPU-V100单卡使用200小时。	6%）；一次性付费。
	包年	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），AI 模型训练功能，AI 加速标注服务，数据存储容量1TB * 12月，公网下行流量1TB * 12月，GPU-V100单卡使用200小时/月 * 12月。	50036元/套（含税6%）；一次性付费。

另外可根据具体需求，定制产品配置，价格如下：

可选资源包	计费说明	价格
数据存储容量资源包	数据存储容量资源包	0.118元/GB/月（含税6%）；一次性付费。
公网下行流量资源包	数据通过互联网从 COS 传输到客户端的流量，包括下载和浏览等。	0.5元/GB/月（含税6%）；一次性付费。
GPU 资源包	AI 模型训练及加速标注所消耗 GPU 资源，以V100单卡每小时为基础计费单元。	18元/小时（含税6%）；一次性付费。

4.2 甲方可以通过账号在线付款或充值续费，也可以通过银行转账方式向乙方支付费用（为保证服务的持续性，若甲方选择线下支付费用的，应预留合理时间以便乙方核实到账情况并完成甲方账号充值）。乙方收到付款后将三个工作日内开通甲方所购买的服务。

4.3 对于已经付费购买的服务，乙方向甲方提供所有的缴费账单后，甲方应在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如乙方未在5个工作日内收到甲方的确认或异议，视为甲方无异议；甲方如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以乙方系统数据为准。乙方根据双方最后确认的金额开具发票。甲方使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。

4.4 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，本协议按照《腾讯云服务协议》中的相应规定来执行。

5. 权利义务及服务使用规则

5.1 为了向甲方提供有效的服务，本服务会利用甲方通讯终端的处理器和带宽等资源。本服务使用过程中可能产生数据流量的费用，甲方需自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。

5.2 甲方有权依照本协议约定使用本服务，但甲方在使用本服务时须遵守相关法律法规，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：

（1）反对宪法所规定的基本原则的。

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。

（3）损害国家荣誉和利益的。

（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。

（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害他们合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
5.3 甲方在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
（1）实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
（2）发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
（3）违反与乙方网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
（4）实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
（5）实施任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱本服务的运营或他人对本服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰乙方任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
（6）因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对平台或他人产生影响的。
（7）实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
5.4 未经乙方书面许可，甲方不得从事下列行为：
（1）删除本服务及其副本上关于著作权的信息。
（2）对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
（3）将本服务单独销售、分发或提供给他人使用或将本服务的任何内容以应用接口方式提供给他人或以本服务为基础创建与本服务相同、类似的服务。
（4）对乙方拥有知识产权的内容进行本协议约定之外的使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
（5）对本服务或者本服务所涉软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经乙方授权的第三方工具/服务接入软件和相关系统。
（6）通过任何方式或工具（如网络搜索/检索程序、抓取工具等），对本服务的任何内容进行检索或索引，或在未获得用户等权利人授权的情况下收集用户相关信息。
（7）通过修改或伪造本服务运行中的指令、数据，增加、删减、变动本服务的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的。
（8）通过非乙方开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用本服务，或制作、发布、传播上述工具或通过非正常的、恶意的方式使用本服务。
（9）自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。

（10）在乙方明确授权的方式之外使用平台标志等乙方的任何商业标识、乙方产品标识近似的标识或模仿乙方标识的内容。

（11）以任何形式表示与乙方或平台有关联或隶属关系、由乙方或平台赞助、经乙方或平台认可，或者可被合理推断为代表平台或乙方的观点或意见。

（12）将乙方或平台标志用于诋毁平台及乙方旗下任何产品及服务。

（13）在包含或显示色情内容、赌博、非法活动等非法信息或违反法律法规的网站上使用乙方、平台等相关标志。

（14）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换通过本服务提供给甲方的服务结果中可能包含的乙方平台相关的商业名称、商标、服务标记、徽标、域名或平台其他明显的标志。

（15）其他未经乙方明示授权或违反法律法规、政策的行为。

5.5 甲方应按照国家有关规定及甲方自身需求对其使用的计算机信息系统、设备等采取必要的安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。

5.6 甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，对自己存放在平台上的数据以及产品与服务的口令、密码的保密性负责，并为甲方账户下的一切行为负责。因甲方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等泄露或丢失所引起的损失和后果将由甲方自行承担。

5.7 甲方应按规定取得国家有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保甲方依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。

5.8 为了数据的安全，甲方应负责客户数据的备份工作。本服务不提供任何数据备份功能，请甲方自行对客户数据进行备份，乙方不承担甲方因未进行数据备份、数据丢失等导致的损失。

5.9 **甲方使用本服务实施实验、研究等项目的，甲方应确保项目通过伦理委员会审核，满足相关法律法规及主管单位的流程和审核要求。**

5.10 乙方仅对本服务本身提供运营维护，甲方应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，甲方应及时解决并避免对本服务产生影响：

（1）甲方内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。

（2）甲方自有设备或甲方使用的第三方设备出现故障。

（3）甲方自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。

（4）其他甲方原因导致的任何故障、网络中断等。

5.11 若乙方自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，甲方违反相关法律法规、规章制度或本协议的，乙方有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：

（1）要求甲方立即删除、修改相关内容。

（2）直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。

（3）限制、暂停向甲方提供本服务（包括但不限于直接对甲方的部分或全部服务进行下线并收回相关资源、对甲方账户进行操作限制等）。

（4）情节严重的，乙方有权终止向甲方提供本服务，终止协议（包括但不限于直接对甲方的全部服务进行下线并收回相关资源等），甲方未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归乙方所有。

（5）依法追究甲方的其他责任。

5.12 乙方可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但乙方须提前90天书面通知甲方。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。

5.13 本服务仅供甲方用于科学实验、科学研究用途，相关处理结果仅作为甲方科研参考，不得被用于临床诊疗活

动，不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法、药品或器械临床试验、保险理赔及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。乙方不对甲方根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。
5.14 甲方同意，如甲方使用了本服务，则乙方有权免费将甲方使用本服务作为应用案例进行宣传并在宣传中使用相关的名称、标识等内容。

6. 服务等级

6.1 为明确本服务的服务等级，下列词语在本条中具有如下含义：
（1）服务月度：服务月度是指甲方购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如甲方购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
（2）服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在甲方持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果甲方在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
（3）服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。
（4）服务可用性 =（1−服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）* 100%。
6.2 乙方承诺提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于本协议第6. 条约定的免责情形除外），甲方可以根据本协议第6.3条约定获得赔偿。
6.3 对于本服务，如服务可用性低于本协议第6.2条约定的标准，甲方有权按照以下标准获得赔偿：
（1）赔偿以乙方发放代金券的形式实现，甲方应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以乙方发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限甲方通过甲方账户购买本服务，不能购买其他服务，甲方也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内甲方就本服务支付的月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
（3）赔偿标准如下表所示：

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

6.4 如果甲方认为本服务未达到服务可用性标准的，可以按照下述时限规定发起赔偿申请。
（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，甲方可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工

作日后，仅通过甲方账户的工单系统提出赔偿申请。甲方提出赔偿申请后乙方会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以乙方的后台记录为准。

（2）甲方最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果甲方在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者甲方通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为甲方自动放弃要求赔偿的权利及向乙方主张其他权利的权利，乙方有权不受理甲方的赔偿申请，不对甲方进行任何赔偿或补偿。

6.5 甲方的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）甲方使用的登录账号。

（2）甲方的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

6.6 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和乙方的赔偿范畴，乙方无须向甲方承担责任：

（1）乙方预先通知甲方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）任何乙方所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

（3）甲方的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

（4）甲方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）由于甲方的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

（6）甲方未遵循本服务使用文档或使用建议引起的；

（7）使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；

（8）非乙方原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

（9）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或乙方单独发布的相关规则、说明等中所述的乙方可以免责、免除赔偿责任等的情况。

7. 客户数据

7.1客户数据指甲方存储、上传到本服务中，或者利用本服务以标注、分析、共享等任何方式处理的数据。

7.2 甲方保证，客户数据为其在正常业务过程中合法收集、获取或产生的数据，不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的任何形式的知识产权、人身权、个人信息权益等一切合法权益。

7.3 甲方应对客户数据享有合法、必要的所有权或处分权，不会也不曾将数据用于违法违规目的，甲方将客户数据用于本协议项下服务已获得相关主体的合法授权，甲方保证有合法权利使用本服务对前述数据进行存储、上传、标注、分析和共享等任何处理。

7.4 甲方保证，甲方在本服务中对客户数据进行存储、上传、标注、分析和共享等任何处理不违反任何医学伦理及社会公序良俗。

7.5 甲方在将客户数据上传至本服务前应对客户数据进行匿名化处理，使得患者或其他受试者的个人信息不可追溯与还原，且应当对患者或其他受试者身份相关特征内容进行无法识别人员身份的删除或模糊化处理。

7.6乙方同意并认可，客户数据为甲方所有，并且乙方应依法尊重和保护甲方客户数据，未经甲方授权不得擅自访问或处理，但以下情形除外：

（1）为实现甲方所选择的服务功能，经甲方同意后而需要访问或处理的。

（2）根据国家司法、行政等主管部门的要求，依法提供配合。

（3）甲乙双方协商一致的其他情形。

7.7 乙方将会采取合理的措施保护客户数据。除法律法规规定的情形外，未经甲方许可乙方不会向第三方公开、透露客户数据。尽管乙方对客户数据保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，客户数据可能会因为不可抗力或非乙方因素造成泄漏、窃取等，由此给甲方造成损失的，甲方同意乙方可以免责。

7.8 甲方有权根据本协议约定及本服务相关操作说明的规定，自行对甲方的客户数据进行上传、处理、删除、更改等操作，就数据的删除、更改等操作，甲方应谨慎操作。

7.9 乙方仅根据本协议为甲方自行操作处理客户数据提供本服务，因客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由甲方自行承担，并且，乙方有权随时全部或部分终止向甲方提供本服务。甲方因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由甲方自行承担，若因此给乙方造成损失的，甲方应赔偿因此给乙方造成的损失。

8. 知识产权

8.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

8.2 乙方是本服务的知识产权的权利人。甲方仅拥有依照本协议约定合法使用本服务的权利，与本服务相关的一切著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，乙方享有上述知识产权及合作过程中产生的衍生品的全部知识产权和所有权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。

8.3未经乙方或相关权利人书面同意，甲方不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

9. 责任限制

9.1 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论）承担责任，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

9.2 于任何情形下，如果本服务造成甲方损失的，乙方基于本协议和本服务向甲方所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过甲方就本服务已经向乙方支付的费用总额。

10. 其他

10.1 甲方使用本服务即视为甲方已阅读并同意接受本协议的约束。乙方有权在必要时修改本协议条款。甲方可以在本服务的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如果甲方继续使用本服务，即视为甲方已接受修改后的协议。如果甲方不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。

10.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。

10.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。

10.4 若甲方和乙方之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，甲方同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

10.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解。

10.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。（正文完）

腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（线下版）

最近更新时间：2022-01-25 11:06:27

甲方（客户）：	**乙方（腾讯）：腾讯云计算（北京）有限责任公司**
地址：	**地址：**
联系人：	**联系人：**
联系电话：	**联系电话：**
电子邮箱：	**电子邮箱：**

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围

甲方可以按照本协议约定使用腾讯觅影开放实验平台（以下简称“平台”）服务。本协议是甲方与乙方之间关于甲方使用平台服务所订立的协议。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议将以《腾讯云服务协议》的相关条款及其不时更新的版本（腾讯云服务协议，若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准；其他链接地址变更的情形，均适用前述约定）为补充，该等条款是本协议不可分割的组成部分，与本协议构成统一整体。本协议与《腾讯云服务协议》应以尽量一致的方式去理解，如的确存在冲突的，以本协议为准。本协议内容同时包括乙方可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，甲方同样应当遵守。

2. 服务内容

2.1 本服务是供甲方自行使用的医学人工智能科研工具型服务。
2.2 甲方可使用本服务进行医学科研数据的上传、脱敏、存储、标注、可视化统计，标注结果下载，AI 模型训练，AI 加速标注等。

3. 账户

3.1 甲方可以使用腾讯云账号，按照本服务购买页面提示开通服务，并获得本服务账户（简称“账户”）。甲方使用腾讯云账号应当遵守《腾讯云服务协议》。
3.2 甲方应当按照本服务注册流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“甲方资料”），包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、登记证件等；如果甲方资料发生变更的，甲方应及时书面通知乙方或根据本服务规则自行进行更新。

3.3 本协议效力适用于甲方名下全部账户。账户将作为甲方使用本服务的身份识别依据，甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，并为其账户下的一切行为负责。
3.4 为保护账户和交易安全，乙方有权要求甲方进行实名认证，甲方应当予以配合。甲方同意授权乙方可以通过向第三方核实甲方的身份和资格等信息的方式，对甲方进行认证及取得甲方使用本服务所需的相关资料。
3.5 实名认证是对账户归属进行判断的一个依据，且账户申请提现及获取发票时将以实名认证对应的主体为准，甲方在做认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并理解、遵守以下规则：
（1）须确保认证主体与账户使用主体保持一致，避免将单位使用的账户认证在个人名下，或将本人使用的账户认证在他人名下等任何不当认证行为。
（2）实名认证主体将被视为承诺对账户下的一切行为负责，若账户下行为出现纠纷时（包括但不限于实施违法违规行为、逾期支付服务费等），需由实名认证主体承担全部责任。
3.6 甲方需自行建立健全内部管理制度，规范自身对账户的使用与管理。若甲方因自身经营需要等原因，将其账户交由他人管理的，请做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如更改登录密码等）。

4. 服务费用

4.1 开放实验平台的产品计费概述：

产品	套餐	计费说明	价格
基础版	包月	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），数据存储容量1TB，公网下行流量1TB。	602元/套（含税6%）；一次性付费。
	包年	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），数据存储容量1TB * 12月，公网下行流量1TB * 12月。	6836元/套（含税6%）；一次性付费。
专业版	包月	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），AI 模型训练功能，AI 加速标注服务，数据存储容量1TB，公网下行流量1TB，GPU-V100单卡使用200小时。	4202元/套（含税6%）；一次性付费。
	包年	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），AI 模型训练功能，AI 加速标注服务，数据存储容量1TB * 12月，公网下行流量1TB * 12月，GPU-V100单卡使用200小时/月 * 12月。	50036元/套（含税6%）；一次性付费。

另外可根据具体需求，定制产品配置，价格如下：

可选资源包	计费说明	价格
数据存储容量资源包	数据存储容量资源包	0.118元/GB/月（含税6%）；一次性付费。
公网下行流量资源包	数据通过互联网从 COS 传输到客户端的流量，包括下载和浏览等。	0.5元/GB/月（含税6%）；一次性付费。
GPU 资源包	AI 模型训练及加速标注所消耗 GPU 资源，以V100单卡每小时为基础计费单元。	18元/小时（含税6%）；一次性付费。

4.2 甲方可以通过账号在线付款或充值续费，也可以通过银行转账方式向乙方支付费用（为保证服务的持续性，若甲方选择线下支付费用的，应预留合理时间以便平台核实到账情况并完成甲方账号充值）。乙方收到付款后将三个工作日内开通甲方所购买的服务。
4.3 对于已经付费购买的服务，乙方向甲方提供所有的缴费账单后，甲方应在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如乙方未在5个工作日内收到甲方的确认或异议，视为甲方无异议；甲方如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以乙方系统数据为准。乙方根据双方最后确认的金额开具发票。甲方使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。
4.4 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，本协议按照《腾讯云服务协议》中的相应规定来执行。

5. 权利义务及服务使用规则

5.1 为了向甲方提供有效的服务，本服务会利用甲方通讯终端的处理器和带宽等资源。本服务使用过程中可能产生数据流量的费用，甲方需自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。
5.2 甲方有权依照本协议约定使用本服务，但甲方在使用本服务时须遵守相关法律法规，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害他们合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
5.3 甲方在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
（1）实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。

（2）发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
（3）违反与乙方网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
（4）实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
（5）实施任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱本服务的运营或他人对本服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰乙方任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
（6）因从事包括但不限于“DNS解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方频繁遭受攻击（包括但不限于DDoS攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对平台或他人产生影响的。
（7）实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
5.4 未经乙方书面许可，甲方不得从事下列行为：
（1）删除本服务及其副本上关于著作权的信息。
（2）对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
（3）将本服务单独销售、分发或提供给他人使用或将本服务的任何内容以应用接口方式提供给他人或以本服务为基础创建与本服务相同、类似的服务。
（4）对乙方拥有知识产权的内容进行本协议约定之外的使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
（5）对本服务或者本服务所涉软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经乙方授权的第三方工具/服务接入软件和相关系统。
（6）通过任何方式或工具（如网络搜索/检索程序、抓取工具等），对本服务的任何内容进行检索或索引，或在未获得用户等权利人授权的情况下收集用户相关信息。
（7）通过修改或伪造本服务运行中的指令、数据，增加、删减、变动本服务的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的。
（8）通过非乙方开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用本服务，或制作、发布、传播上述工具或通过非正常的、恶意的方式使用本服务。
（9）自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。
（10）在乙方明确授权的方式之外使用平台标志等乙方的任何商业标识、乙方产品标识近似的标识或模仿乙方标识的内容。
（11）以任何形式表示与乙方或平台有关联或隶属关系、由乙方或平台赞助、经乙方或平台认可，或者可被合理推断为代表平台或乙方的观点或意见。
（12）将乙方或平台标志用于诋毁平台及乙方旗下任何产品及服务。
（13）在包含或显示色情内容、赌博、非法活动等非法信息或违反法律法规的网站上使用乙方、平台等相关标志。
（14）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换通过本服务提供给甲方的服务结果中可能包含的乙方平台相关的商业名称、商标、服务标记、徽标、域名或平台其他明显的标志。
（15）其他未经乙方明示授权或违反法律法规、政策的行为。

5.5 甲方应按照国家有关规定及甲方自身需求对其使用的计算机信息系统、设备等采取必要的安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。
5.6 甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，对自己存放在平台上的数据以及产品与服务的口令、密码的保密性负责，并为甲方账户下的一切行为负责。因甲方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等泄露或丢失所引起的损失和后果将由甲方自行承担。
5.7 甲方应按规定取得国家有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保甲方依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
5.8 为了数据的安全，甲方应负责客户数据的备份工作。本服务不提供任何数据备份功能，请甲方自行对客户数据进行备份，乙方不承担甲方因未进行数据备份、数据丢失等导致的损失。
5.9 甲方使用本服务实施实验、研究等项目的，甲方应确保项目通过伦理委员会审核，满足相关法律法规及主管单位的流程和审核要求。
5.10 乙方仅对本服务本身提供运营维护，甲方应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，甲方应及时解决并避免对本服务产生影响：
（1）甲方内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
（2）甲方自有设备或甲方使用的第三方设备出现故障。
（3）甲方自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
（4）其他甲方原因导致的任何故障、网络中断等。
5.11 若乙方自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，甲方违反相关法律法规、规章制度或本协议的，乙方有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：
（1）要求甲方立即删除、修改相关内容。
（2）直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
（3）限制、暂停向甲方提供本服务（包括但不限于直接对甲方的部分或全部服务进行下线并收回相关资源、对甲方账户进行操作限制等）。
（4）情节严重的，乙方有权终止向甲方提供本服务，终止协议（包括但不限于直接对甲方的全部服务进行下线并收回相关资源等），甲方未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归乙方所有。
（5）依法追究甲方的其他责任。
5.12 乙方可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但乙方须提前90天书面通知甲方。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。
5.13 本服务仅供甲方用于科学实验、科学研究用途，相关处理结果仅作为甲方科研参考，不得被用于临床诊疗活动，不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法、药品或器械临床试验、保险理赔及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。乙方不对甲方根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。
5.14 甲方同意，如甲方使用了本服务，则乙方有权免费将甲方使用本服务作为应用案例进行宣传并在宣传中使用相关的名称、标识等内容。

6. 服务等级

6.1 为明确本服务的服务等级，下列词语在本条中具有如下含义：
（1）服务月度：服务月度是指甲方购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如甲方购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
（2）服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在甲方持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果甲方在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
（3）服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。
（4）服务可用性 =（1−服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）* 100%。
6.2 乙方承诺提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于本协议第6. 条约定的免责情形除外），甲方可以根据本协议第6.3条约定获得赔偿。
6.3 对于本服务，如服务可用性低于本协议第6.2条约定的标准，甲方有权按照以下标准获得赔偿：
（1）赔偿以乙方发放代金券的形式实现，甲方应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以乙方发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限甲方通过甲方账户购买本服务，不能购买其他服务，甲方也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内甲方就本服务支付的月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
（3）赔偿标准如下表所示：

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

6.4 如果甲方认为本服务未达到服务可用性标准的，可以按照下述时限规定发起赔偿申请。：
（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，甲方可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过甲方账户的工单系统提出赔偿申请。甲方提出赔偿申请后乙方会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以乙方的后台记录为准。
（2）甲方最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果甲方在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者甲方通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为甲方自动放弃要求赔偿的权利及向乙方主张其他权利的权利，乙方有权不受理甲方的赔偿申请，不对甲方进行任何赔偿或补偿。
6.5 甲方的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）甲方使用的登录账号。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）甲方的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

6.6 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和乙方的赔偿范畴，乙方无须向甲方承担责任：

（1）乙方预先通知甲方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）任何乙方所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

（3）甲方的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

（4）甲方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）由于甲方的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

（6）甲方未遵循本服务使用文档或使用建议引起的；

（7）使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；

（8）非乙方原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

（9）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或乙方单独发布的相关规则、说明等中所述的乙方可以免责、免除赔偿责任等的情况。

7. 客户数据

7.1 客户数据指甲方存储、上传到本服务中，或者利用本服务以标注、分析、共享等任何方式处理的数据。

7.2 甲方保证，客户数据为其在正常业务过程中合法收集、获取或产生的数据，不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的任何形式的知识产权、人身权、个人信息权益等一切合法权益。

7.3 甲方应对客户数据享有合法、必要的所有权或处分权，不会也不曾将数据用于违法违规目的，甲方将客户数据用于本协议项下服务已获得相关主体的合法授权，甲方保证有合法权利使用本服务对前述数据进行存储、上传、标注、分析和共享等任何处理。

7.4 甲方保证，甲方在本服务中对客户数据进行存储、上传、标注、分析和共享等任何处理不违反任何医学伦理及社会公序良俗。

7.5 甲方在将客户数据上传至本服务前应对客户数据进行匿名化处理，使得患者或其他受试者的个人信息不可追溯与还原，且应当对患者或其他受试者身份相关特征内容进行无法识别人员身份的删除或模糊化处理。

7.6 乙方同意并认可，客户数据为甲方所有，并且乙方应依法尊重和保护甲方客户数据，未经甲方授权不得擅自访问或处理，但以下情形除外：

（1）为实现甲方所选择的服务功能，经甲方同意后而需要访问或处理的。

（2）根据国家司法、行政等主管部门的要求，依法提供配合。

（3）甲乙双方协商一致的其他情形。

7.7 乙方将会采取合理的措施保护客户数据。除法律法规规定的情形外，未经甲方许可乙方不会向第三方公开、透露客户数据。尽管乙方对客户数据保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，客户数据可能会因为不可抗力或非乙方因素造成泄漏、窃取等，由此给甲方造成损失的，甲方同意乙方可以免责。

7.8 甲方有权根据本协议约定及本服务相关操作说明的规定，自行对甲方的客户数据进行上传、处理、删除、更改等操作，就数据的删除、更改等操作，甲方应谨慎操作。

7.9 乙方仅根据本协议为甲方自行操作处理客户数据提供本服务，因客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由甲方自行承担，并且，乙方有权随时全部或部分终止

向甲方提供本服务。甲方因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由甲方自行承担，若因此给乙方造成损失的，甲方应赔偿因此给乙方造成的损失。

8. 知识产权

8.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
8.2 乙方是本服务的知识产权的权利人。甲方仅拥有依照本协议约定合法使用本服务的权利，与本服务相关的一切著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，乙方享有上述知识产权及合作过程中产生的衍生品的全部知识产权和所有权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。
8.3 未经乙方或相关权利人书面同意，甲方不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

9. 责任限制

9.1 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论）承担责任，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.2 于任何情形下，如果本服务造成甲方损失的，乙方基于本协议和本服务向甲方所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过甲方就本服务已经向乙方支付的费用总额。

10. 其他

10.1 本协议经甲乙双方盖章后生效。乙方有权在必要时修改本协议条款。甲方可以在本服务的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如果甲方继续使用本服务，即视为甲方已接受修改后的协议。如果甲方不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。
10.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
10.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
10.4 若甲方和乙方之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，甲方同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
10.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解
10.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。（正文完）

甲方：　　乙方：

年 月 日　　年 月 日

自然语言处理
机器翻译服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-11 11:39:58

为使用腾讯云机器翻译公有云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云机器翻译公有云服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的机器翻译公有云服务

是指腾讯云为您提供的公有云翻译接口调用服务，包含文本翻译、语音翻译、图片翻译、语种识别以及腾讯云机器翻译产品提供的其他类型的翻译，具体以您使用的服务内容为准。您可以通过使用本服务实现文本、语音、图片的翻译。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的API的所有请求（该分钟内至少请求100次）尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务API的请求尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN 。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

不涉及产品特殊免责条款时，此模块可以只保留所列的两条通用条款；如涉及产品特殊免责条款，请业务侧在此两条通用条款的前面添加其他免责条款的内容。

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您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；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

媒体 AI
视频智能标签服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-01-25 16:20:29

为使用腾讯云视频智能标签服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《视频智能标签服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《视频智能标签服务条款》、《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的视频智能标签服务

腾讯云提供的视频智能标签服务指腾讯云基于音视图文多模态AI算法能力，为您提供视频中的图像、文本等各维度标签提取和视频中音频和画面文字的识别提取服务。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于腾讯云视频智能标签服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以视频智能标签服务的错误返回码中的 InternalError 返回码、负数错误返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入视频格式错误等用户问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费用

您在一个自然月中就本服务所支付的服务费用总额，如果您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/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1. 赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。

4.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。

4.3 您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。

4.4 您的应用程序或应用接口受到攻击或其他不当行为而导致的错误请求或不可用。

4.5 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.8 其他非腾讯云原因造成的服务不可用的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.10 您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的相关信息、数据等的变化，或其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证识别结果的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。

4.11 您有义务保障您提交用于视频分析的视频内容及来源的合法性，如您的视频来自于第三方，您需要保证您已经得到第三方的许可来使用视频，否则，由此导致的相应责任由您自行承担。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》及《视频智能标签服务条款》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》及《视频智能标签服务条款》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》及《视频智能标签服务条款》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》及《视频智能标签服务条款》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业应用
域名与网站
DNS 解析服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-03-23 10:52:43

为使用腾讯云 DNS 解析服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《DNS 解析服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 DNS 解析服务

是指腾讯云为您提供域名的智能解析、精准调度、安全防护功能，并且支持和腾讯云云服务器等云资源关联，为用户提供一站式的云服务体验。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

DNS 解析服务在连续的一段时间或更长时间不可使用方计为不可用时间（不同套餐版本对应的时间段不同），低于该时间段不计入不可用时间。
个人专业版：不可用时间计算不低于10分钟。
企业基础版/标准版/旗舰版：不可用时间计算不低于5分钟。

1.4 不可用定义

由于 DNS 服务器的设备问题、机房问题、产品功能问题或操作不当导致解析服务中断，则判断为服务不可用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

可用性 =（1 − 服务月度内业务不可用时间/服务月度内服务总时间）* 100%
如我们承诺的可用性是99.9%，则6月用户企业基础版套餐服务可用时间应为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。

> 说明：
>
> - 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 赔偿只针对已购买 DNS 解析套餐并已产生费用的用户。

2.2 服务指标标准

DNS 解析提供四个类型套餐服务：个人专业版、企业基础版、企业标准版、企业旗舰版，其中个人专业版服务承诺业务可用性不低于99%，企业基础版服务承诺业务可用性不低于99.9%，企业标准版服务承诺业务可用性不低于99.99%，企业旗舰版服务承诺业务可用性不低于100% 。
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

套餐等级	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
免费版	无	无
个人专业版	低于99%	月度服务费的10%
企业基础版	低于99.9%	月度服务费的10%
企业标准版	低于99.99%	月度服务费的10%
企业旗舰版	低于100%	月度服务费的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 日常系统维护时间、解析服务所依赖的递归服务器的不可用时间。

4.2 用户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

4.3 违规操作或其他原因导致域名被封禁而引起的不可用。

4.4 网站受到 DNS 攻击超过套餐承诺的防护范围而造成解析中断的不可用。

4.5 自行切换 NS 服务器导致的不可用。

4.6 用户修改解析的等待生效期间（全球等待生效时间最长为72小时）的不可用。

4.7 云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

SSL 证书服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-19 16:59:42

为使用腾讯云 SSL 证书服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《SSL 证书服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 SSL 证书服务

是指腾讯云为您提供的由数字证书认证机构签发的固定有效期的 SSL 证书。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

数字证书 CRL/OCSP 服务在连续的5分钟或更长时间不可使用方计为不可用时间，低于5分钟不计入不可用时间。

1.4 不可用定义

因亚洲诚信系统（证书供应商）、机房问题、产品功能问题或操作不当导致服务不可用，计入服务不可用时间。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性或服务成功率计算方式

可用性 =（1 − SSL 证书 CRL/OCSP 服务周期内业务不可用时间 / SSL 证书 CRL/OCSP 服务周期内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则6月用户 SSL CRL/OCSP 服务可用时间应为30 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> 说明：

- 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
- 赔偿只针对已购买 SSL 付费证书并已产生费用的用户。

2.2 服务可用性或服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.00%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）SSL 证书厂商 CRL/OCSP 服务的故障声明。

（2）SSL 证书订单信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云提前通知过客户进行系统维护升级引起的服务中断。

4.2 用户未按规定调用服务引起的服务不可用。

4.3 用户自身网络或应用故障引起的不可用。

4.4 用户自行将证书密钥泄露到公开网络，被证书颁发机构监测到安全隐患，造成证书提前吊销。

4.5 不可抵抗事件引起的，可参考主合同中的不可抗力章节原因。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动解析服务 HTTPDNS 等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-05-25 17:38:28

为使用腾讯云移动解析 HTTPDNS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《移动解析 HTTPDNS 服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云移动解析 HTTPDNS 服务

提供基于 HTTP 协议发起域名解析请求的功能，替代了基于 DNS 协议向运营商 Local DNS 发起解析请求的传统方式，可以避免 Local DNS 造成的域名劫持和跨网访问问题。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

本服务在连续的1分钟或更长时间不可使用，方计为不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。

1.4 不可用定义

由于腾讯云服务器的设备问题、机房问题、产品功能问题或腾讯云自身操作不当导致本服务中断，则判断为服务不可用，否则，不视为服务不可用并且相应的时间也不计入不可用时间。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内服务不可用时间 / 服务月度内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则6月客户企业版 HTTPDNS 服务可用时间应为30（天）× 24（小时）×

60（分钟）× 99.99% = 43195.68分钟，即允许存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> 说明：
>
> - **服务可用性承诺及赔偿等仅只针对已购买 HTTPDNS 企业版服务并已产生费用的客户，使用赠送免费流量包的客户不包含在内。**
> - 服务不可用时间 =（故障解决时间 − 故障开始时间）*（收费请求次数 / 总请求次数）。低于1分钟的不计入不可用时间，超过1分钟部分，按分钟计算不可用时间，不可用时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 腾讯云会尽力保证服务的可用性，但是由于存在一定的不可抗力，为了避免应用域名解析受到影响，建议客户端按照腾讯云官方指引使用官方 SDK 或自行实现容灾。

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.00%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的15%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 系统维护时间的不可用。

4.2 用户原因，运营商封禁、被非法攻击等第三方原因或不可抗力导致的不可用。

4.3 域名解析操作、解析服务商问题等造成的解析本身不可用。

4.4 告知的大流量增加（峰值请求量增量超过5wqps或日请求量增量超过1000w次）引起的不可用。

4.5 腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

4.6 使用第三方 CDN，且其权威 DNS 的地址库与 HTTPDNS 的地址库不一致引起的解析不可用。

4.7 因域名所授权的权威 DNS 解析服务异常而引起的不可用。

5.其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯企业邮服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-09-15 09:59:16

为使用腾讯企业邮服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯企业邮服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯企业邮服务

是指腾讯云向用户提供电子邮箱存储空间，并利用电子邮件系统为用户提供发送、收取电子邮件、进行电子邮件托管以及其他相关电子邮件功能的服务。用户应当享有电子邮箱合法域名的管理权及使用权，腾讯企业邮地址的后缀名应使用用户拥有的合法域名，前缀名可由用户自行设定。

1.2 服务不可用

客户通过 SMTP、POP、IMAP 或 Webmail 中任意一种方式收发邮件失败，时间达到一分钟，视为服务不可用。
服务周期：一个服务周期为一个自然月，如客户使用腾讯企业邮不满一个月则以当月该客户腾讯企业邮的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，如客户使用腾讯企业邮不满一个月则以当月该腾讯企业邮的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：在一个服务周期内客户某一腾讯企业邮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腾讯企业邮所支付的服务费用，如果客户购买了多个腾讯企业邮，每个腾讯企业邮单独计算。如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，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

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本**服务可用性不低于99.9%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.3 不包括以下原因所导致的服务不可用时间：

（1）腾讯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）任何腾讯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）客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
（7）不可抗力引起的。

3. 服务不达标赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿金额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

3.2.1 如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
3.2.2 **您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 用户的权利和义务

4.1 获取本服务的准备

4.1.1 您应当保证合法拥有和控制作为腾讯企业邮后缀名使用的域名，如因您的域名失效、域名侵犯他人权益、违反国家政策法规或其他任何第三方原因导致域名无法正常使用的情况，腾讯云不承担任何责任。
4.1.2 您应按照要求提交清晰完整的申请资料，包括但不限于：主体资格证明、申请人信息、企业联系人信息、发票信息等信息，具体申请资料以腾讯云要求的为准。如因资料缺失导致无法正常开通服务或延期开通的，腾讯云不承担任何责任。您保证提交的信息真实、准确、及时、完整，否则由此引发直接或间接的纠纷，所涉及的任何责任或赔偿均由您承担。您同意腾讯云可采用电话、邮件、或上门拜访等方式进行确认。
4.1.3 您需自行准备接受本服务所需的硬件设备并开通互联网连接服务，本服务使用过程中可能产生的硬件成本和数据流量费用，用户需自行承担，如因您缺少适当的硬件，或未成功连接互联网导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。
4.1.4 您需正确进行域名解析配置，您可以参考授权经销商或腾讯云提供的帮助文档。如因您未正确进行域名解析配置，或错误修改域名解析配置导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。

4.2 用户的权利

4.2.1 腾讯企业邮用户享有在成功购买并开通本服务后，按照约定使用本服务的权利。
4.2.2 腾讯企业邮用户拥有在服务约定范围内对最终用户管理的权利，包括：在购买的最终用户数范围内增加或减少最终用户、分配最终用户邮箱空间等权利，具体享有的权限和功能以当期产品版本说明为准。
4.2.3 最终使用者享有按照腾讯企业邮用户的设置使用本服务的权利。

4.3 用户信息内容规范

4.3.1 本条所述信息内容是指用户及最终使用者使用本服务过程中所制作、复制、发布、传播的任何内容，包括但不限于邮件内容、标题、附件以及其他使用本服务所产生的内容。
4.3.2 腾讯云一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，所有用户或最终使用者均不得利用本服务制作、复制、发布、传播如下干扰腾讯云正常运营，以及侵犯其他用户或第三方合法权益的内容，包括但不限于：
4.3.2.1 违反国家法律法规禁止的内容：
（1）违反宪法确定的基本原则的；
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
（3）损害国家荣誉和利益的；
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的；
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
（9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序；
（10）以非法民间组织名义活动的；
（11）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
4.3.2.2 垃圾邮件、计算机病毒等破坏性程序、广告信息、骚扰信息或含有任何性或性暗示的内容；

4.3.2.3 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的内容；
4.3.2.4 涉及他人隐私、个人信息或资料的内容；
4.3.2.5 其他违反法律法规、政策及公序良俗、社会公德或干扰腾讯云正常运营和侵犯其他用户或第三方合法权益内容的信息。

4.4 服务使用规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，您使用本服务过程中不得从事下列行为：
4.4.1 对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码；
4.4.2 对腾讯云拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等；
4.4.3 通过非腾讯云开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用腾讯云服务，或制作、发布、传播上述工具；
4.4.4 自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰；
4.4.5 其他未经腾讯云明示授权的行为。

4.5 服务运营规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，所有用户或最终使用者在使用本服务过程中均不得从事下列行为：
4.5.1 提交、发布虚假信息，或冒充、利用他人名义的；
4.5.2 诱导其他用户运行含有计算机病毒等破坏性程序的邮件内容或点击含有计算机病毒等破坏性程序链接页面的；
4.5.3 虚构事实、隐瞒真相以误导、欺骗他人的；
4.5.4 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的；
4.5.5 利用本服务从事任何违法犯罪活动的；
4.5.6 制作、发布与以上行为相关的方法、工具，或对此类方法、工具进行运营或传播，无论这些行为是否为商业目的；
4.5.7 其他违反法律法规规定、侵犯其他用户合法权益、干扰服务正常运营或腾讯云未明示授权的行为。

4.6 对自己行为及最终使用者负责

所有用户均充分了解并同意，最终使用者是基于用户的分配而获得使用腾讯企业邮服务的权限，最终使用者的使用及操作等行为均视为用户行为，用户对最终使用者应当进行管理，要求最终使用者在使用本服务时不得违反本协议，尤其是上述4.3、4.4、4.5条的规定。用户必须为自己注册帐号下的一切行为负责，包括所发表的任何内容以及由此产生的任何后果。如果最终使用者出现违规使用的情形，用户同意腾讯云可直接对该违规的最终使用者进行相应的处理。
用户应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

5. 腾讯云的权利和义务

5.1 按约提供服务

5.1.1 腾讯云将在约定的时间内对用户申请资料进行审核，并在用户支付相应费用后在约定时间内开通本服务。若您逾期付款，腾讯云有权不予开通本服务并取消您的订单，不承担任何法律责任。
5.1.2 腾讯云向您提供清楚的操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时提供技术咨询服务。
5.1.3 您有权就服务质量问题向腾讯云提出意见，腾讯云会尽快响应，如该问题能及时解决的，腾讯云将及时协助用户解决相应问题。
5.1.4 当本服务的功能、价格、使用方式有变更时，腾讯云会以本协议约定的通知方式通知用户。

5.2 保护用户信息安全

5.2.1 保护用户信息安全是腾讯云的一项基本原则，腾讯云将会采取合理的措施保护用户的邮件信息。腾讯云对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户邮件信息的安全。
5.2.2 腾讯云将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护用户的邮件信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。
5.2.3 未经用户的同意，腾讯云不会向腾讯云以外的任何公司、组织和个人披露用户的邮件信息，但法律法规另有规定的除外。

5.3 违约处理

5.3.1 如果腾讯云发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯云有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规用户处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、服务暂停直至终止的处罚。腾讯云已经收取的费用不予退还。
5.3.2 您理解并同意，腾讯云有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。
5.3.3 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；腾讯云因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

5.4 服务结束后续处理

5.4.1 服务结束是指腾讯企业邮用户在本服务到期时未完成续约手续，腾讯云终止向腾讯企业邮用户提供本服务。
5.4.2 您应该在本服务到期前，提前完成续约手续，否则腾讯云有权自您腾讯企业邮服务的使用期限到期日起，在不通知您的情况下终止您对本服务的使用。
5.4.3 服务结束后，腾讯云有权随时清空您因使用本服务产生的全部数据、信息等，包括但不限于接受或发送的全部邮件、待发送的全部邮件、邮箱通讯录信息等，并对您因此遭受的损失不予负责。如果您在本服务到期时无法完成续约手续或到期后决定不再继续使用本服务，请您自行提前备份相关数据。

6. 关于通知

6.1 腾讯云可能会以网页公告、网页提示、电子邮箱、手机短信、常规的信件传送、您注册的本服务帐户的管理系统内发送站内信等方式中的一种或多种，向您送达关于本服务的各种规则、通知、提示等信息，该等信息一经腾讯云采取前述任何一种方式公布或发送，即视为您已经接受并同意，对您产生约束力。若您不接受的，请您书面通知腾讯云，否则视为您已经接受、同意。

6.2 若由于您提供的电子邮箱、手机号码、通讯地址等信息错误，导致您未收到相关规则、通知、提示等信息的，您同意仍然视为您已经收到相关信息并受其约束，一切后果及责任由您自行承担。
6.3 若您有事项需要通知腾讯云的，应当按照本服务对外正式公布的联系方式书面通知腾讯云。

7. 知识产权

7.1 腾讯云在本服务中提供的信息内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等）的知识产权均归腾讯云所有，依法属于他人所有的除外。除另有特别声明外，腾讯云提供本服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯云所有。腾讯云在本服务中所使用的“QQ”、“腾讯云”、“TENCENT”、企鹅形象、“微信”、“WeChat”、微信图标及 LOGO 等商业标识，其著作权或商标权归腾讯云所有。上述及其他任何腾讯云依法拥有的知识产权均受到法律保护，未经腾讯云书面许可，您不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。
7.2 您仅拥有依照本协议约定合法使用本服务或相关技术接口的权利，与本服务相关的技术接口相关的著作权、专利权等相关全部权利归腾讯云所有。未经腾讯云书面许可，您不得违约或违法使用，不得向任何单位或个人出售、转让、授权腾讯云的代码、技术接口及开发工具等。

8. 有效期和终止

8.1 协议期间

除本协议约定终止之情形外，本协议会一直有效。

8.2 终止的情形

8.2.1 如您书面通知腾讯云不接受本协议或对其的修改，腾讯云有权随时终止向您提供本服务。
8.2.2 因不可抗力因素导致您无法继续使用本服务或腾讯云无法提供本服务的，腾讯云有权随时终止协议。
8.2.3 本协议约定的其他终止条件发生或实现的，腾讯云有权随时终止向您提供本服务。
8.2.4 由于您违反本协议约定，腾讯云依约终止向您提供本服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义注册使用本服务的，腾讯云有权直接单方面暂停或终止提供本服务。
8.2.5 任何一方宣布破产或进入清算或解散程序。
8.2.6 如有新的条款双方可友好协商签订补充协议，补充协议和本协议具有同样的法律效力。
8.2.7 协议生效期间如遇国家法律、法规、国家相关部门及电信运营商有新相关文件出台或政策环境产生变化，致使本协议之签订、履行基础产生根本性变化的，任何一方可通知对方协商变更原协议，若协商不成，一方可在提前十五日通知对方的情况下终止协议并不承担任何责任。
8.2.8 当腾讯云的产品或服务发生停止运营的情形时，腾讯云将以推送通知、公告等形式通知您，在合理的期限内删除您的个人信息或进行匿名化处理，并立即停止收集个人信息的活动，以及关闭第三方应用服务接口，避免第三方服务收集及继续使用个人信息。
8.2.9 如本协议或本服务因为任何原因终止的，您应自行处理好关于数据等信息的备份以及与您的最终使用者之间的相关事项的处理等。

8.3 终止后的事项

本协议的终止并不影响本协议项下未完成之结算或任何一方之付款义务以及其它在终止之日前已产生的义务或权利。

9. 免责条款

9.1 您理解并同意：鉴于网络服务的特殊性，国家政策、行业规定的调整变化，政府行政行为等，腾讯云有权根据本服务的整体运营情况或相关运营规范、规则等，变更、中止或终止部分或全部的服务，腾讯云会以本协议约定的通知方式通知用户。
9.2 您理解并同意：为了向您提供更完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对提供本服务的平台或相关设备进行检修、维护、升级等，此类情况可能会造成相关服务在合理时间内中断或暂停的，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯云的责任。
9.3 您理解并同意：腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性；但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范法律、技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、通信线路故障、第三方服务瑕疵、政府行为等原因可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。所以您也同意：即使腾讯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，其将不被视为腾讯云违约，同时，由此给您造成的数据或信息丢失等损失的，您同意放弃追究腾讯云的责任。
9.4 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方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、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。出现上述情况时，腾讯云将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯云的责任。
9.5 您理解并同意：若由于以下情形导致的服务中断或受阻，腾讯云并不承担任何法律责任：（1）受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏；（2）您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障；（3）您操作不当；（4）您通过非腾讯云授权的方式使用本服务；（5）其他腾讯云无法控制或合理预见的情形。

10. 其他

10.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
10.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
10.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

私有域解析 Private DNS 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-01-13 17:40:38

为使用腾讯云私有域解析 Private DNS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《私有域解析 Private DNS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的私有域解析 Private DNS 服务

是指腾讯云为您提供基于腾讯云私有网络 VPC 环境下的域名解析服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务不可用：指非业务维护产生的影响造成服务故障，导致影响用户业务使用。
服务可用性=（1 - 私有域解析 Private DNS 服务周期内业务不可用时间 / 私有域解析 Private DNS 服务周期内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则用户私有域解析 Private DNS 服务可用时间应为30 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> 说明：
>
> - 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 赔偿只针对已开通私有域解析 Private DNS 并已产生实际费用支处的用户。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.99% > Av ≥ 99.00%	月度服务费的10%
99% > Av ≥ 95%	月度服务费的25%
95% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云提前通知过客户进行系统维护升级引起的服务中断。
4.2 用户未按规定调用服务引起的服务不可用。
4.3 用户自身网络或应用故障引起的不可用。

4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

代码签名证书服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-03-12 10:51:00

为使用腾讯云代码签名证书服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云代码签名证书服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯代码签名证书服务

腾讯云提供的代码签名证书服务是指腾讯云为您提供的由数字证书认证机构签发的固定有效期的代码签名证书。可以对您的应用程序进行代码软件数字签名的认证服务，为您的应用程序提供了权威性、安全性、可信度、从而建立良好的软件品牌信誉度。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

根据本协议认定的所提供的服务无法使用的时间。

2. 服务可用性

代码签名证书可用性：指代码签名证书签发后在证书有效期内能够正常进行签名操作。

2.1 服务可用性承诺

腾讯云承诺的代码签名证书所提供的服务按在每个服务月度内不会出现持续的超过五分钟或更长的不可用时间。

> 说明：
>
> - 持续不可用，指从不可用状态发生到不可用状态消除。
> - 相邻的两次不可用间隔少于30分钟的，视为一次不可用，该两次不可用时间相加为一次不可用时间。例如，发生一次2分钟的不可用，间隔15分钟后又发生3分钟不可用，则本次不可用时间为5分钟（2分钟

+3分钟）。
- 因用户自身原因，如忘记证书密码、证书私钥泄露、证书签署恶意软件等造成的证书不可用，不属于不可用时间。
- 赔偿只针对已购买代码签名证书并已产生费用的用户。

2.2 服务可用性

腾讯云提供的本服务在服务月度不会出现连续的5分钟不可用时间，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
服务月度的服务可用性赔偿代金券金额：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
单个服务月度内一次持续不可用时间，超过5分钟， 或每一次持续不可用时间超过5分钟累加小于等于2小时。	月度服务费的10%
单个服务月度内一次持续不可用时间，超过2小时但小于等于10小时， 或每一次持续不可用时间超过5分钟累加高于2小时但小于等于10小时。	月度服务费的25%
单个服务月度内一次持续不可用时间，超过10小时， 或每一次持续不可用时间超过5分钟累加不可用时间高于10小时。	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才

提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云提前通知过客户进行系统维护升级引起的服务中断。

4.2 用户未按规定调用服务引起的服务不可用。

4.3 用户自身网络或应用故障引起的不可用。

4.4 不可抵抗事件引起的，可参考主合同中的不可抗力章节原因。

4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用。 本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能全局流量管理服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-03-02 11:58:12

为使用腾讯云智能全局流量管理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能全局流量管理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的智能全局流量管理服务

是指腾讯云为您提供基于 DNSPod 下的解析域名智能流量管理服务：智能全局流量管理是基于 DNS 技术，实现应用服务的就近访问接入和多地址负载均衡，同时对客户设定的地址进行健康检查，发现地址不可用时，能自动切换为备用地址，从而实现应用服务的同城多活、故障隔离和异地容灾。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

智能全局流量管理服务在连续的一段时间或更长时间不可使用方计为不可用时间（不同套餐版本对应的时间段不同），低于该时间段不计入不可用时间。

1.4 不可用定义

由于智能全局流量管理服务的服务商出现设备问题、机房问题、产品功能问题等导致了解析服务中断，则判断为服务不可用。

> ⚠ 注意：
> 更换资源解析地址后，等待解析生效时间内导致的不可用为正常切换时间，不计入不可用时间内。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务不可用：指服务商的非业务维护问题（如设备问题、机房问题、产品功能问题等）产生的影响造成服务故障，导致影响用户业务使用。

服务可用性 =（1 - 智能全局流量管理服务周期内业务不可用时间 / 智能全局流量管理服务周期内服务总时间）× 100%

如我们承诺的可用性是99.99%，则用户智能全局流量管理服务可用时间应为30 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> 说明：
>
> - 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 赔偿只针对已开通智能全局流量管理服务并已产生实际费用支出的用户。

2.2 服务指标标准

智能全局流量管理提供三个类型套餐服务：体验版、高级版、旗舰版，其中高级版套餐服务承诺业务可用性不低于99.9%，旗舰版服务承诺业务可用性不低于99.99% 。
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

> 说明：
> 体验版套餐无 SLA 服务保障，仅做体验使用，若您用于正式业务，建议您升级套餐。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

套餐等级	服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
体验版	无	无

套餐等级	服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
高级版	99.9%>Av ≥ 99%	月度服务费的10%
高级版	99%>Av ≥ 95%	月度服务费的25%
高级版	95%>Av	月度服务费的50%
旗舰版	99.99%>Av ≥ 99%	月度服务费的10%
旗舰版	99%>Av ≥ 95%	月度服务费的25%
旗舰版	95%>Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云提前通知过您进行系统维护升级引起的服务中断。
4.2 您未按规定调用服务引起的服务不可用。
4.3 您自身网络或应用故障引起的不可用。
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的

协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

物联网
物联网设备身份认证服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 16:02:55

为使用腾讯云物联网设备身份认证 IoT TID 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云公有云物联网设备身份认证 IoT TID 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的公有云物联网设备身份认证服务

指腾讯云为您的物联网设备提供涵盖硬件、软件等不同安全等级的设备身份认证解决方案，支持从无操作系统、RTOS 到 Linux 等不同计算平台。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然年度，如您购买三年本服务，服务开通之日为2019年5月15日，则包含4个服务年度，其中第1个服务年度是指2019年5月15日到2019年12月31日，第2个服务年度是指2020年1月1日到2020年12月31日，第3个服务年度是指2021年1月1日到2021年12月31日，第4个服务年度是指2022年1月1日到2022年5月14日。服务可用性按服务年度单独核算。

1.3 有效请求

指您按照腾讯云提供的 API 或 SDK 规范所提交的物联网设备身份认证请求。

1.4 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 或 SDK 规范发送的物联网设备身份认证请求未得到腾讯云响应的情况。

1.5 有效请求总数

指通过腾讯云提供的 API 或 SDK 规范发送的物联网设备身份认证请求总数。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 −（服务年度内本服务有效请求中的明确失败数 / 服务年度内本服务的有效请求总数）x 100%

2.2 服务指标标准

本服务的服务可用性**不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务年度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务年度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务年度内您就本服务支付的相应年度服务费**（此处的年度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务年度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	年度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	年度服务费的25%
低于95%	年度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务年度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务年度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务年度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务年度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您自身网络、系统、软件或设备等自身原因导致的故障所引起的。

4.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露所引起的。

4.3 您的设备或应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.4 您未遵循腾讯云物联网设备身份认证产品使用文档或使用建议引起的。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.5 您的疏忽或由您的授权的操作所引起的。
4.6 因工信部、通管局等监管部门和运营商等管控引起的。
4.7 腾讯云预先通知您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。
4.8 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.9 不可抗力以及意外事件引起的。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

公有云物联网开发服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-01-27 09:46:08

为使用腾讯云物联网开发平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云公有云物联网开发服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云物联网开发平台（IoT Explorer）

腾讯云物联网开发平台（IoT Explorer）为各行业的设备制造商、方案商及应用开发商提供一站式设备智能化服务。平台提供海量设备连接与管理能力及小程序应用开发能力，并打通腾讯云基础产品及 AI 能力，提升传统行业设备智能化的效率，降低用户的开发运维成本。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的设备消息上报与接收、设备告警所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的设备消息上报与接收、设备告警的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，属于免责条款情形的除外。

3. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务月度内不可用分钟数的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

3.1 腾讯云预先通知您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。

3.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

3.3 您的应用接口或数据受到攻击、第三方供应商疏忽或其他不当行为引起的。

3.4 您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。

3.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

3.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

3.7 设备本地网络故障引起的。

3.8 设备上报消息太频繁触发限流引起的，如单个设备的QPS超过上限而丢弃的消息。

3.9 设备的消息格式非法，平台无法解析的。

3.10 设备或应用错误的调用平台的鉴权接口，导致鉴权失败的。

3.11 您自己开发、维护的服务异常导致设备消息未正常处理的情况。

3.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

3.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

3.14 其他不可抗力引起的。

4. 赔偿方案

对于本服务，如可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

4.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

实例类型	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
公共实例	低于99.95%但等于或高于99%	本服务月度总服务费的20%

实例类型	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
	低于99%	本服务月度总服务费的50%

4.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用分钟数的实例 ID。

（2）服务不可用分钟数及其他相关证明。

5 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**

5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

区块链
TBaaS 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-12 10:25:05

为使用腾讯云区块链 TBaaS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云区块链 TBaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云区块链服务

是指腾讯云为您提供一站式、高安全、简单易用的区块链服务。TBaaS 区块链服务平台集成开发、管理和运维等功能，支持您在云上快速部署联盟链和私有链网络环境。您可通过腾讯云区块链提供的 API、SDK 或者控制台等对区块链网络进行管理与使用。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

服务不可用指的是因为腾讯云的原因导致腾讯云区块链服务发生无冗余硬件故障，需要停机维护的状态。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

服务不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。
服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即不可用持续时间不超过1分钟的），不计入服务不可用分钟数。按分钟计算不可用分钟数，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用时间为1分01秒，按2分钟计算服务不可用分钟数。每一个服务月度中服务不可用分钟数累加，得到服务月度不可用分钟数。

1.5 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中所实际消耗的本服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六

十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）TBaaS 服务的使用帐号。

（2）区块链网络名称。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护或不可用预警，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。

4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

4.4 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。

4.5 腾讯云区块链实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死，或区块重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。

4.6 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.7 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业应用
品牌经营管家企业经营服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-12-07 16:58:37

为使用腾讯云品牌经营管家企业经营服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云品牌经营管家企业经营服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 品牌经营管家企业经营服务

品牌经营管家企业经营服务是指腾讯云通过品牌经营管家为您（即“客户”）提供的多方位、一站式服务，包括企业监管预警、企业品牌侵权防护、企业广告投放行为数据情报服务、企业电商经营数据情报服务等。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务**可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买本服务并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到本协议约定的服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。为便于核实情况，您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。

（2）发生故障的使用截屏或故障录像。
（3）账号、设备信息（例如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知后进行系统维护所引起的，包括维护、升级等。
4.2 未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据连接器服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-05-10 16:46:06

为使用腾讯云数据连接器服务（以下简称“本服务”或"数据连接器"），您应当阅读并遵守《腾讯云数据连接器服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据连接器

是指腾讯云为您提供连接本地环境、私有云和公有云环境中的应用程序、数据、流程和服务的服务。数据连接器支持无代码、低代码的集成开发、支持在线调试、支持快速部署、支持监控预警等特性。您可通过腾讯云数据连接器高效实现企业数据、应用、流程的集成，实现企业业务、供应链、产业链的高效协同，支持企业业务的快速创新。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您付费购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

在某一分钟内，如果通过管理台页面或者API的所有访问均失败或者已经发布的所有集成流均无法调度执行，则该周期计入服务月度不可用分钟数。因为请求限流、身份认证鉴权失败、欠费停服、黑客攻击等导致的请求失败不计算在内。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

服务不可用时间指服务不可用开始到恢复正常使用的时间。
服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即不可用持续时间不超过1分钟的），不计入服务不可用分钟数。按分钟计算不可用分钟数，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用时间为1分01秒，按2分钟计算服务不可用分钟数。每一个服务月度中服务不可用分钟数累加，得到服务月度不可用分钟数。

1.5 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中所实际消耗的本服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%
例如：2021年04月某一天23:00至23:05无法使用本服务，不可用时间为5分钟，则2021年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**数据连接器服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于您付费购买的本服务，如服务可用性低于标准，经双方协商一致后，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 本服务的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。

4.2 由第三方系统或用户设计集成应用不合理引起的故障。

4.3 用户未遵循腾讯云数据连接器产品使用文档或使用建议引起的。

4.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的。

4.5 本服务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等。

4.6 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

账号连接器服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-06-30 10:42:13

为使用腾讯云账号连接器服务（以下简称“本服务”或“账号连接器”），您应当阅读并遵守《账号连接器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云账号连接器

是指腾讯云为您提供的账号连接器，包括单点登录（SSO）、统一目录（UD）、账号生命周期管理（LCM）、安全审计（SA）及多因素认证（MFA）相关功能及技术支持服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内，不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间=服务不可用解决时刻-服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.9%，您可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方软件服务商引起的服务不可用（例如接口出错或者发生变更但未及时通知腾讯云）或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照本服务产品文档中说明进行配置操作，或者误操作，引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等产品条款引起的服务请求失败、服务被暂停或终止、服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用本服务产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
5.2 如您使用腾讯云账号连接器服务涉及到个人信息的，您承诺在其向腾讯云提交需要进行识别、处理等主体信息（包括但不限于用户的姓名、电话号、职务等）前，均已经通过合法有效方式得到信息主体的授权（包括但不限于授权给腾讯云进行识别处理），且该授权范围能够满足您的识别行为和对其信息的使用范围。否则由此导致的后果全部由您承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，由您赔偿腾讯云所有损失。
5.3 您使用识别结果等应当遵循合法、正当、必要的原则，仅在合同约定的场景中使用，如超出该范围或非法、不合理使用而产生的责任，全部由您承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，由您赔偿腾讯云所有损失。
5.4 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.5 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

企业服务
网站建设服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-09-23 11:03:21

为使用腾讯云网站建设服务（以下简称“本服务”），并使用户（指使用本服务的企业/其他组织，本协议更多地称为“您”）清晰的了解本服务相关内容，您应当阅读并遵守《腾讯云网站建设服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务不可用等等级指标、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 网站建设服务

指用户在网站开通前，一次性获得的“网站建设服务”；以及在网站开通后，用户通过腾讯云提供的网站系统所获得的“网站管理服务”。根据产品的版本的不同，某些建站产品不包含网站建设服务，仅提供网站管理服务，因此网站建设服务部分请参考具体选购的建站产品的相关服务描述，本协议以下为网站管理服务的相关描述。

1.2 服务月度

服务月度是指您开通本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。关于服务开通的定义请参考具体选购的建站产品的相关服务描述。

1.3 服务不可用

1.3.1 网站系统故障是指腾讯云提供的建站系统问题，用户在一段时间内无法正常使用网站管理服务。

1.3.2 建站服务无法正常使用的具体情况如下：

（1）系统无法响应。

（2）系统线路无法到达。

（3）无法正常使用系统的功能。

（4）无法登录系统。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单个网站月度总分钟数 − 单个网站不可用分钟数）/ 单个网站月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度网站管理服务费**（此处的服务费指等于当前产品月度续费的金额，且不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（a）	赔偿代金券金额
99.0% ⩽ a < 99.95%	月度服务费的15%
95% ⩽ a < 99.0%	月度服务费的30%
a < 95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限及材料提交

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿，您对此知悉并理解。

（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。

4. 免责条款

您知悉并理解，基于互联网及网站建设相关服务的特殊性，由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于本协议约定的服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担任何责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 由于腾讯云、您或其他主体因不可抗力、黑客攻击、电脑病毒侵入、网络运营商原因或政府管制等其无法合理控制的原因而造成的服务使用中止、中断、延误、使用限制、使用异常、使用不能、暂时性网站关闭等。

4.4 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。

4.5 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。

4.6 您维护不当或保密不当，引起的数据、资料、口令、密码等丢失或泄漏。

4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.9 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.10 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

4.11 非腾讯云原因或腾讯云无法控制的其他原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.13 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，除非另有规定，否则任何变更或修改将在修订内容发布之时立即生效。您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，您对本服务的使用、继续使用将表明您接受此等变更或修改，并同意接受修订的本协议的约束。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议部分约定内容与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

增值电信服务等级协议（SLA）
EDI 许可证咨询代理服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-11-15 12:56:48

为使用腾讯云 EDI（Electronic Data Interchange ）许可证咨询代理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云EDI许可证咨询代理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

一、术语和定义

1.1 EDI 许可证

国家对经营性互联网信息服务实行许可制度，在中华人民共和国境内从事经营性互联网信息服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门申请办理在线数据处理与交易处理业务经营许可证（简称“EDI 许可证”）。

1.2 腾讯云及合作方提供的 EDI 许可证咨询代理服务

是指腾讯云及合作方就您申请 EDI 许可证的需求向您提供的一项咨询和代理服务。具体服务内容为工作人员向您提供专业咨询服务，协助您完成基本材料的收集，复杂材料的编写以及提交申请材料到通信管理局进行审核。

1.3 单次服务

单次服务是指您购买本服务时一次性缴清费用从而取得该服务，如您购买 EDI 许可证咨询代理服务，当您支付成功后，视为您已取得该服务的权利，可要求服务人员在产品约定的时间内为您完成提交申请材料到通信管理局服务。您知悉并同意，腾讯云可能将您申请本服务时提交的材料或信息提供合作方为提供本服务之目的进行使用。

1.4 服务结束节点

您理解并同意，本服务以通信管理局核发 EDI 许可证申请的受理通知书视为服务完结的标志。EDI 许可申请材料递交后，若因材料不合规导致通信管理局不予受理，腾讯云及合作方会再次协助您整理符合规范的材料再次递交，若腾讯云及合作方三次协助您修改资料重新提交后均因资料不合格导致通信管理局不予受理，腾讯云不承担相应责任，且有权利终止该次服务，服务费不予退回。

二、服务可用性

2.1 您成功支付 EDI 许可证咨询代理服务的相关费用后，即获得该项服务。在服务开始之前腾讯云业务顾问将对您是否满足办理 EDI 许可证进行初步判断，若判断结果为不满足条件，业务顾问会与您沟通并关闭该服务，服务费用会全额退回您的账户。
2.2 腾讯云在为您提供 EDI 许可证咨询代理服务过程中，业务人员未按要求辅助您收集并加工材料，或未上传材料至腾讯云供您确认材料的，视为该服务不达标。

三、免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于腾讯云责任范畴，腾讯云无须向您承担责任：

3.1 您未在规定时间内支付服务费用，腾讯云有权终止本次服务。
3.2 您在业务顾问未向电信管理机构或者国务院信息产业主管部门提交申请材料前，提出终止本次服务要求，可全额退款，已向电信管理机构或者国务院信息产业主管部门提交申请材料后，提出终止本次服务的要求，将被视为违约，已支付的款项将不予退还。
3.3 您未在规定时间内提交或确认信息和材料，导致无法向通信管理局提交 EDI 许可证申请，将被视为违约，腾讯云有权终止本次服务，您已支付的款项将不予退还。
3.4 业务顾问会按照产品购买页面约定的时间内，协助您收集和整理材料，并向通信管理局提交材料，若因递交材料不合格，导致通信管理局不予受理，腾讯云及合作方将协助您修改材料后重新提交，若您不配合修改确认信息材料，腾讯云有权终止本次服务，您已支付的款项将不予退还。腾讯云只协助客户向通信管理局提交审核材料，是否下证以通信管理局公布结果为准，腾讯云不承担相应责任。
3.5 本服务终止后，若您在使用本服务期间存在违法违规行为或违反本服务协议的行为，腾讯云仍可依据本服务协议向您主张权利。您应独立承担一切法律责任且应保证腾讯云及合作方不因此被任何第三方追究责任或受到任何其他损害，如因此给腾讯云及合作方造成损失的，您应承担全部赔偿责任。
3.6 腾讯云及合作方秉承着专业谨慎的态度为您提供服务，若出现由于腾讯云及合作方的原因造成本服务无法履行，腾讯云的责任上限为返还您已支付的本次服务的费用。腾讯云不对您的其他直接或间接损失、商机的消失、利润的损失、侵权、其他无形损失及基于您与他人签署的合同而遭受的损失承担责任。
3.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

四、其他

4.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
4.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
4.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

ICP 许可证咨询代理服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-11-15 12:56:41

为使用腾讯云 ICP（Internet Content Provider）许可证咨询代理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 ICP 许可证咨询代理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

一、术语和定义

1.1 ICP 许可证

国家对经营性互联网信息服务实行许可制度，在中华人民共和国境内从事经营性互联网信息服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门申请办理互联网信息经营许可证（简称“ICP 许可证”）。

1.2 腾讯云及合作方提供的 ICP 许可证咨询代理服务

是指腾讯云及合作方就您申请 ICP 许可证的需求向您提供的一项咨询和代理服务。具体服务内容为工作人员向您提供专业咨询服务，协助您完成基本材料的收集，复杂材料的编写以及提交申请材料到通信管理局进行审核。

1.3 单次服务

单次服务是指您购买本服务时一次性缴清费用从而取得该服务，如您购买 ICP 许可证咨询代理服务，当您支付成功后，视为您已取得该服务的权利，可要求服务人员在产品约定的时间内为您完成提交申请材料到通信管理局服务。您知悉并同意，腾讯云可能将您申请本服务时提交的材料或信息提供合作方为提供本服务之目的进行使用。

1.4 服务结束节点

您理解并同意，本服务以通信管理局核发 ICP 许可证申请的受理通知书视为服务完结的标志。ICP 许可申请材料递交后，若因材料不合规导致通信管理局不予受理，腾讯云及合作方会再次协助您整理符合规范的材料再次递交，若腾讯云及合作方三次协助您修改资料重新提交后均因资料不合格导致通信管理局不予受理，腾讯云不承担相应责任，且有权利终止该次服务，服务费不予退回。

二、服务可用性

2.1 您成功支付 ICP 许可证咨询代理服务的相关费用后，即获得该项服务。在服务开始之前腾讯云业务顾问将对您是否满足办理 ICP 许可证进行初步判断，若判断结果为不满足条件，业务顾问会与您沟通并关闭该服务，服务费用

会全额退回您的账户。
2.2 腾讯云在为您提供 ICP 许可证咨询代理服务过程中，业务人员未按要求辅助您收集并加工材料，或未上传材料至腾讯云供您确认材料的，视为该服务不达标。

三、免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于腾讯云责任范畴，腾讯云无须向您承担责任：

3.1 您未在规定时间内支付服务费用，腾讯云有权终止本次服务。
3.2 您在业务顾问未向电信管理机构或者国务院信息产业主管部门提交申请材料前，提出终止本次服务要求，可全额退款，已向电信管理机构或者国务院信息产业主管部门提交申请材料后，提出终止本次服务的要求，将被视为违约，已支付的款项将不予退还。
3.3 您未在官网规定时间内提交或确认信息和材料，导致无法向通信管理局提交 ICP 许可证申请，将被视为违约，腾讯云有权终止本次服务，您已支付的款项将不予退还。
3.4 业务顾问会按照产品购买页面约定的时间内，协助您收集和整理材料，并向通信管理局提交材料，若因递交材料不合格，导致通信管理局不予受理，腾讯云及合作方将协助您修改材料后重新提交，若您不配合修改确认信息材料，腾讯云有权终止本次服务，您已支付的款项将不予退还。腾讯云只协助客户向通信管理局提交审核材料，是否下证以通信管理局公布结果为准，腾讯云不承担相应责任。
3.5 本服务终止后，若您在使用本服务期间存在违法违规行为或违反本服务协议的行为，腾讯云仍可依据本服务协议向您主张权利。您应独立承担一切法律责任且应保证腾讯云及合作方不因此被任何第三方追究责任或受到任何其他损害，如因此给腾讯云及合作方造成损失的，您应承担全部赔偿责任。
3.6 腾讯云及合作方秉承着专业谨慎的态度为您提供服务，若出现由于腾讯云及合作方的原因造成本服务无法履行，腾讯云的责任上限为返还您已支付的本次服务的费用。腾讯云不对您的其他直接或间接损失、商机的消失、利润的损失、侵权、其他无形损失及基于您与他人签署的合同而遭受的损失承担责任。
3.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

四、其他

4.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
4.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
4.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

资质管家备案服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-11-16 17:46:59

为使用腾讯云资质管家备案服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云资质管家备案服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务内容、服务规范、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 ICP 备案（备案）

根据法律法规规定，在中华人民共和国境内提供非经营性互联网信息服务，互联网信息服务提供者应当依法履行 ICP 备案手续，未经 ICP 备案，不得通过互联网域名或 IP 地址访问中国境内服务器以提供互联网信息服务。

1.2 资质管家备案服务

指腾讯云就您申请 ICP 备案、变更备案的需求向您提供的一项咨询和代理服务。具体服务内容为工作人员向您提供专业咨询服务，协助您完成基本材料的收集，提交申请材料到通信管理局进行审核，跟进通信管理局的审核结果并通知到您。

2. 服务内容

2.1 本服务为您提供办理 ICP 备案的相关问题的咨询答疑、协助您收集和准备申请资料和信息、提交申请等。您通过腾讯云服务系统提交需求时，工作人员（业务顾问）向您提供专业咨询服务，协助您完成基本材料的收集，复杂材料的编写以及提交申请材料到资质对应行政审批单位进行审核。本服务过程中具体的人工服务由腾讯云的专业合作方提供。

2.2 您按照服务流程支付本服务下的费用后，您与腾讯云之间建立正式的委托服务关系，也即表示腾讯云及合作方取得您的授权开展本服务下的行为及执行相关操作。腾讯云将按照主管部门的规定及要求协助您向主管部门提交证书办理申请。**您应当理解，即使腾讯云已经完成了咨询并辅助您完成了申请材料的准备和递交，但这并不代表该申请一定能成功。ICP 备案申请能否通过，取决于您的自身状况以及材料是否符合法定条件，由主管部门审核认定，腾讯云无权干涉。**

2.3 您理解并同意，腾讯云协助您将 ICP 备案资料提交给主管部门后即完成主要的服务义务，向您反馈备案结果即完成全部服务。ICP 备案申请材料递交主管部门后，若因材料不规范、有遗漏，导致备案申请未能通过，腾讯云及合作方会再次协助您整理符合规范的材料再次递交。腾讯云为您该次服务向主管部门最多提交三次申请，仍未通过备案的，腾讯云不承担相应责任且有权利终止该次服务，服务费不予退回。

3. 服务规范

3.1 **腾讯云按照服务页面所承诺的时效性为您提供服务。**
3.2 您与腾讯云建立正式的委托服务关系后，业务顾问会跟进为您提供服务，协助对您是否满足办理 ICP 备案的条件进行初步评估。业务顾问通过服务系统向您首次反馈评估意见后，您要求终止服务的，已支付的款项将不予退还。
3.3 腾讯云在为您提供 ICP 备案代理服务过程中，将及时向您反馈业务办理进度，及时向您传达需补正的材料。
3.4 为确保服务顺利开展，您应当遵守如下规范：
（1）您应保证所提供的全部材料的真实性、准确性，且不侵犯任何第三方的合法权益；
（2）在提交 ICP 备案申请材料后，您应尽可能维持所提供的信息和资料不发生变化。一旦发生变化，应当及时通知腾讯云；
（3）您应当按照业务顾问给您反馈的建议和时效，及时准确地提供信息和材料，补正缺漏、进行关键事项的确认；
（4）您应当保持联系方式的准确、通畅，并在发生变更时及时告知腾讯云。
3.5 您在接受本服务过程中，应当遵守国家法律、法规、政策、规范，不得利用本服务从事违法违规、违反社会公益的事情。否则，腾讯云有权终止本服务，相关责任后果由您承担。

4. 服务终止及违约责任

4.1 您可以随时要求终止服务，您已支付的费用按照本协议约定处理。
4.2 您未在规定时间内支付服务费用，腾讯云有权终止本次服务。
4.3 您未在规定时间内提交、确认或补正信息和材料，导致无法向主管部门递交申请，将被视为违约，腾讯云有权终止本次服务，您已支付的款项将不予退还。
4.4 您使用本服务意图以欺诈、伪冒方式获取备案，或者侵害他人合法权益的，腾讯云有权终止本服务而不退还任何费用，并有权追究您的法律责任。
4.5 腾讯云及合作方秉承着专业谨慎的态度为您提供服务，**若出现由于腾讯云及合作方的原因造成本服务无法履行，腾讯云应退回您的费用。涉及腾讯云承担违约责任的，腾讯云的责任上限不超过本次服务的费用。**
4.6 您知悉腾讯云在本协议项下的服务范围仅限向您咨询答疑、协助您准备材料和提交有关申请，腾讯云不对您的任何材料、信息及因此导致的任何后果承担任何责任，如产生纠纷亦应由您独立与相关第三方协调处理。
4.7 您应自行审核并确保所需备案的域名、网站、应用的内容合法，已取得提供服务所必需的许可文件（例如从事互联网新闻信息服务应取得互联网新闻信息服务许可）。如您的域名、网站、应用的内容存在违法违规事项，或者欠缺必要的许可文件的，腾讯云有权拒绝为您提供服务而无需承担任何责任。
4.8 如下原因导致的服务无法继续履行，腾讯云不承担任何责任：
（1）因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出乙方可合理掌控范围的事件，造成本协议迟延履行的情形。
（2）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
（3）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

- - - -

5. 其他

5.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权立即停止使用本服务。您对本服务的使用、继续使用将表明您接受此等变更或修改，并同意受修订后的本协议的约束。
5.2 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业通信
云呼叫中心服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-21 17:05:13

为使用腾讯云云呼叫中心 CCC 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云呼叫中心 CCC 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云呼叫中心服务（Cloud Call Center， 简称 CCC）

是指腾讯云利用云通讯能力，将呼叫中心的 IVR、排队、坐席管理、强插呼转等功能 API 化，提供多种接口功能，状态回调，用于构建可拓展、实时自定义化的企业级呼叫管理系统。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，不足一个自然月按一个服务月度计算。例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度费用

客户在一个服务月度中就本服务所支付的实际服务费用总额。

1.4 服务月度总调用次数

客户在一个服务月度中，调用发起本服务的绑定 API 接口的累计次数，为服务月度总调用次数。

1.5 服务不可用

客户每一次调用发起本服务的绑定 API 接口尝试失败（system_error），则视为该次调用该服务不可用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 – (服务月度不可用次数 / 服务月度总调用次数) * 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的服务可用性不低于99.50%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云账户返回现金的形式实现。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）**。

服务月度的服务可用性	赔偿现金金额
低于99.50%但等于或高于99.00%	月度服务费的10%
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费的30%
低于95.00%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 第三方软件或技术

4.1 本软件可能会使用第三方软件或技术（包括本软件可能使用的开源代码和公共领域代码等，下同），这种使用已经获得合法授权。

4.2 本软件如果使用了第三方的软件或技术，腾讯将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包、或通过 开源软件 页面等形式进行展示，它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达。前述通过各种形式展现的相关协议、其他文件

及网页，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。**如果您没有遵守这些要求，该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施，并要求腾讯给予协助，您应当自行承担法律责任。**

4.3 **如因本软件使用的第三方软件或技术引发的任何纠纷，应由该第三方负责解决，腾讯不承担任何责任。腾讯不对第三方软件或技术提供客服支持，若您需要获取支持，请与第三方联系。**

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间/次数不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

5.1 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。

5.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

5.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。

5.4您未遵循本服务的产品使用文档或使用建议引起的。

5.5 您的疏忽或由您的授权的操作所引起的。

5.6 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。

5.7 在您未提前告知的情况下发生业务大并发需求，导致并发量达到达到5.0QPS及以上。

5.8 您使用了非腾讯云官网公开的试运营产品、功能及权限。

5.9 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的。

5.10 由于您传入了非法号码（如未注册、未查询到计费号、号码为禁止呼叫号码、恶意呼叫等），引发的请求失败。

5.11 腾讯云提前告知您由于重大活动或者促销引起的。

5.12 腾讯云预先通知您后，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。

5.13 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

5.14不可抗力以及意外事件引起的。

5.15 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

办公协同
腾讯文档（企业版）服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-04-13 21:17:47

为使用腾讯文档企业版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯文档企业版服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯文档企业版服务（Tencent Docs Enterprise，简称 TDE）
指腾讯云为您提供的集文档协同、文件存储与共享管理、权限管理于一体的内容协作服务，您可以使用 TDE 进行在线文档查看、编辑与撰写，管理文件的存储与共享等功能，在包括 Web、iOS 与 Android 等多平台进行文档在线预览、编辑、文件的在线预览与编辑服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度
服务月度是指您付费购买的本服务的服务期限中所包含的各个自然月度，例如，您付费购买一年本服务，服务开通之日为当年3月17日，其中当年3月17日到次年3月16日为一个服务年度。单个服务年度包含12个服务月度，例如当年3月17日到当年4月16日为一个服务月度，以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数
在某一分钟内，只有在您持续无法使用本服务的全部功能，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；在某一分钟内，本服务全部功能中只要有其中一项功能是可用的，如文档编辑、文件存储等，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务年度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数
按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费
本服务按年计费，月度服务费等于单个年度服务费除以12计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的**服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条赔偿方案约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于97%	月度服务费的20%
低于97%	月度服务费的40%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到本协议约定的服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。为便于核实情况，您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）发生故障的使用截屏或故障录像。
（3）账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您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。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的，如运营商故障等。
4.3 由于腾讯云、您或其他主体因不可抗力、黑客攻击、电脑病毒侵入、网络运营商原因或政府管制等其无法合理控制的原因而造成的服务使用中止、中断、延误、使用限制、使用异常、使用不能、暂时性网站关闭等。
4.4 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的。
4.5 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
4.6 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。
4.7 您维护不当或保密不当，引起的数据、资料、口令、密码等丢失或泄漏。
4.8 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.9 由于您将文档等内容上传、公开等不当使用行为导致被其他组织或个人复制、转载、擅改或做其它非法用途的情况。
4.10 您的任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
4.11 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.12 使用超过当前付费版本标明的服务能力上限而导致的服务延时或丢弃。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯会议 SaaS 版服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-03-31 10:32:05

为使用腾讯云的腾讯会议服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯会议 SaaS 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 腾讯会议服务（Tencent Meeting）

是指腾讯会议为您提供的包括但不限于客户端、微信小程序、PSTN 等多个接入方式的云视频会议服务，涵盖云视频会议、SSO 单点登录、会议室连接器等，具体以您购买的服务为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您付费购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买12个月本服务，服务开通之日为4月17日，则包含12个服务月度，其中第1个服务月度是指4月17日到5月16日，第2个服务月度是指5月17日到6月16日，第3个服务月度是指6月17日到7月16日…以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）x 100%

例如：2020年04月某一天23:00至23:05无法使用腾讯会议 SaaS 版服务，不可用时间为5分钟，则2020年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于**您付费购买的**本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97%	月度服务费的10%
低于97%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用的账号。

（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您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；

4.2 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.3 您未遵循腾讯云腾讯会议产品使用文档或使用建议引起的；

4.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的；
4.5 腾讯会议公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的；
4.6 腾讯会议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等；
4.7 所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

行业应用
游戏服务
游戏多媒体引擎服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-11 11:39:19

为使用腾讯云游戏多媒体引擎 GME 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云游戏多媒体引擎 GME 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 游戏多媒体引擎 GME 服务

是指腾讯云通过腾讯云为您（也称“客户”）提供的语音平台服务，包括实时语音、语音消息、语音转文字、语音过滤以及腾讯云游戏多媒体引擎提供的其它类型的语音服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过集成本服务提供的 SDK，在应用内快速实现本服务提供的各种语音功能。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

自然分钟内，您使用 GME 实现各种语音功能的应用内，不能正常使用该语音功能的用户数占总用户数的比例超过5%，则视为不可用分钟。

1.4 服务不可用时间

服务月度内 GME 服务不可用的分钟数之和。GME 服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内 GME 服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 =（1 − 服务不可用分钟数 /服务月度总分钟数）X 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
业务故障的恢复正常时间5分钟以下，不计入业务不可用性计算中，不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的30%
低于90%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、密钥等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 由于腾讯云账号欠费引起的服务不可用。

4.8 使用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 语音内容违规等原因导致的应用或服务被封禁而产生的错误。

4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 信息存储

5.1 GME 语音消息及转文本服务中，您调用 SDK 接口上传的音频数据腾讯云会为您暂存90天，90天后彻底删除。如需要更长时间的存储，需要您自行转存。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

教育服务
智聆口语评测服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2022-04-15 14:55:19

为使用腾讯云智聆口语评测服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智聆口语评测服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的智聆口语评测服务

是指腾讯云为您（也称“客户”）提供的语音评分服务，包括流利度、准确度、完整度以及腾讯云提供的其它类型的评分服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务集成语音打分能力，并可以即时地为使用您应用程序的用户提供发音评测服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您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。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您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。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 如您使用腾讯云的服务涉及到个人信息的，您承诺在其向腾讯云提交需要进行识别、处理等主体信息（包括但不限于您用户的语音数据）前，均已经通过合法有效方式得到信息主体的授权（包括但不限于授权给腾讯云进行识别处理），且该授权范围能够满足您的识别行为和对其信息的使用范围。否则由此导致的后果全部由您方承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，您赔偿腾讯云所有损失。
5.3 您使用识别结果等应当遵循合法、正当、必要的原则，仅在合同约定的场景中使用，您超出该范围或非法、不合理使用而产生的责任，全部由您承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，您赔偿腾讯云所有损失。
5.4 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.5 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

招生通服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-07-29 09:46:16

为使用腾讯云腾讯教育招生通服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯教育招生通服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯教育招生通（Education Online Enrollment，简称 EOE）

是指腾讯云提供的腾讯教育招生通服务，是指腾讯云为您开通腾讯教育招生通平台的使用权限。提供的服务内容包含不限于：

- 招生通基础平台：客户通过访问 https://zst.qq.com 使用
- 企业微信的招生通应用：招生通提供的问答库和客户资料配置链接，用在企业微信客户端上
- 企点客户端：使用招生通分配的企点账号登录企点工作台

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买 12 个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含13个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月30日，以此类推。

1.3 服务月度费用

客户在一个服务月度中就本服务所支付的实际服务费用总额。

1.4 服务月度总分钟数

服务月度□的自然总分钟数。

1.5 服务不可用

本服务因腾讯云原因， 在单位时间内（每 5 分钟为一个单位时间），您所有试图登录招生通基础平台、企业微信的招生通应用或登录企点客户端的尝试均失败（以腾讯云监控数据为准），视为该单位时间内对应服务不可用。服务不可用持续时间5 分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于 5 分钟不计入不可用分钟数。举例，在产品使用过程中，用户有持续 6 分钟无法登录企点客户端，则不可用分钟数为 6 分钟；如用户连续 2 分钟无法登录企点客户端，则不计入不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 -（服务月度内产品不可用的分钟数 / 服务月度总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于95% 但等于或高于92.95%	月度服务费的10%
低于92.95% 但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。

4.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

4.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。

4.4 您未遵循本服务的产品使用文档或使用建议引起的。

4.5 您的疏忽或由您的授权的操作所引起的。

4.6 任何涉及黄赌毒、党政军、诈骗等非法信息引起的。

4.7 您使用了非腾讯云官网公开的试运营产品、功能及权限。

4.8 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的。

4.9 腾讯云提前告知您由于重大活动或者促销引起的。

4.10 腾讯云预先通知您后，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。

4.11 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.12 不可抗力以及意外事件引起的。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动服务
正版曲库直通车服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-08-10 15:59:30

为使用腾讯云正版曲库直通车服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《正版曲库直通车服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 正版曲库直通车服务

是指腾讯云基于您向版权方申请获得的正版音乐素材，为您的客户端提供正版音乐素材的分发能力，帮助您便捷应用正版音乐素材。音乐素材由版权方提供，并由版权方承担相关责任。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按单个加速域名范围内的每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 单个加速域名月度服务费

每一个服务月度内，根据本服务实际计费方式统计单个加速域名的月度用量，即可得出单个加速域名月度服务费。

1.5 总月度服务费

每一个服务月度内，根据本服务实际计费方式统计各个接入加速域名的月度用量并进行累加，可得到总月度服务费。

1.6 单位时间

本服务统计以5分钟为一个单位，固定从每天零点零分零秒开始起算，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.7 单位时间错误率

单个加速域名范围内单个单位时间内，由于本服务原因导致的错误请求数占该单位时间内总请求数的比例，其中，错误请求是指响应5XX状态码请求、连接超时请求。单位时间错误率将按您购买本服务涉及到的加速域名维度数量单独进行核算。总请求数、错误请求数以本服务系统记录为准。
单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间总请求数。

1.8 服务月度内不可用分钟数

单个加速域名范围内单个单位时间内错误率大于0.05%（不含本数），视为该单位时间异常，相邻的两个单位时间连续出现异常，则此10分钟算为服务月度内不可用分钟数，低于连续两个单位时间不计入服务不可用时间。单个加速域名范围内每一个服务月度中的不可用单位时间累加，得到该加速域名范围内的服务月度内不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%， 服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同加速域名单独分别进行计算。

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条【赔偿方案】约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某个加速域名某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就未达标域名使用本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您支付的实际现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	未达标域名月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	未达标域名月度服务费的25%
低于95%	未达标域名月度服务费的50%

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）异常情况日志文件：指调用产品云 API 返回的错误信息日志。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 若客户在使用音乐素材过程中出现超出约定授权范围使用的情况，或被版权方投诉使用侵权素材等违法违规情况，腾讯云有权停止服务，由此导致的服务不可用不属于赔偿范围。

4.2 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。

4.3 大规模流量突增（业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，不属于服务不可用，腾讯云不承担责任。

4.4 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的服务不可用，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.5 任何腾讯云设备以外的原因导致的服务不可用，包括但不限于网络、设备故障或配置调整引起的。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可，在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就造成您损失的本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

汽车服务
汽车精准获客服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-04-06 16:40:00

为使用腾讯云汽车精准获客服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《汽车精准获客服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的汽车精准获客服务

指腾讯云为您提供的针对汽车行业的人群特征洞察和购车意向预测服务，其服务内容详见腾讯云官网展示，具体服务内容以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

您在一个自然月中就本服务所支付的服务费用总额，如果您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。

1.4 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的API的所有请求（该分钟内至少请求100次）尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务API的请求尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。

4.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。

4.3 您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。

4.4 您的应用程序或应用接口受到攻击或其他不当行为而导致的错误请求或不可用。

4.5 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.8 其他非腾讯云原因造成的服务不可用的情况。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业微信汽车行业版服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-03-03 10:28:09

为使用腾讯云企业微信汽车行业版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《企业微信汽车行业版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、服务响应效率指标、服务可用性赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云企业微信汽车行业版服务

指腾讯云为您提供的基于企业微信的汽车行业私域流量运营平台。针对新车销售线索贵、售后客户流失严重等痛点，企业微信汽车行业版通过无缝植入企业微信的销售赋能工具、粉丝及售后会员社群运营、自动化任务推送等功能及服务，帮助车商全面赋能一线销售、最大化客户生命周期价值。具体服务内容以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 年度服务费用

本服务为年度订阅制，因此您的年度服务费用为您在一个自然年中就本服务所支付的服务费用总额。如果您一次性支付了多个年度的服务费用，则将按照所购买的年数分摊计算年度服务费用。年度服务费用以您在腾讯云订单成交页面展示的最终金额为准，如您通过官网活动或大客户折扣申请获得低于刊价例的产品价格，该次价格的有效期以您在已完成订单中的产品使用有效期限为准。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买一年本服务，服务开通之日为3月17日，则包含13个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个至第12个服务月度分别为后续11个连续月份的当月第一个自然日至当月最后一个自然日，而第13个服务月度则为次年3月1日至次年3月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的 API 的所有请求（该分钟内至少请求100次）尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务 API 的请求尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务年度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 服务可用性赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费为年度服务费的十二分之一，且不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

1、如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
2、您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。

4.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。

4.3 您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。

4.4 您的应用程序或应用接口受到攻击或其他不当行为而导致的错误请求或不可用。

4.5 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.8 其他非腾讯云原因造成的服务不可用的情况。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 服务终止

5.1 您有权随时终止使用企业微信汽车行业版服务，在服务中止时已支付的服务年限费用不予退回。

5.2 您在使用企业微信汽车行业版服务时，必须确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施任何违反相关法律法规及服务规则的行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利。否则腾讯云有权随时终止提供服务，且在服务中止时已支付的服务年限费用不予退回。

5.3 在您已付费的服务年度截止时，如您未支付下一年度服务费用的，视为自动终止服务。

5.4 服务终止后7个工作日为腾讯云数据保留期，在7个工作日后，如果您没有续费开通新的服务年度，腾讯云有权删除您基于使用企业微信汽车行业版服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

医疗服务
智能导诊服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-31 11:33:07

为使用腾讯云智能导诊服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能导诊服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的智能导诊服务，是腾讯基于医疗 AI、自然语言处理技术，推出的以智能导诊为核心，包含智能问病、智能问药、医务咨询等十多种就医服务能力的 AI 产品，可应用于微信线上挂号、互联网医院、区域平台等场景中，解决了由于患者医药专业知识缺乏，院内咨询不便导致的医患资源错配的痛点，同时满足智慧医院服务评级的诉求。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ⩾ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您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；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您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；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能预问诊服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-31 11:32:59

为使用腾讯云智能预问诊服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能预问诊服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的智能预问诊服务，是腾讯云推出的患者就诊前智能预问诊产品。基于医疗 AI、自然语言处理技术、医学知识图谱等核心技术，智能理解患者主诉，模拟医生真实问诊思路进行智能追问；可对接 HIS 自动生成电子病历帮助医生提前了解患者病情，提高问诊效率。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ≥ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您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；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您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；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

AI 临床助手服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-31 11:32:51

为使用腾讯云 AI 临床助手 SaaS 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云AI临床助手 SaaS 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的 AI 临床助手 SaaS 版服务，是腾讯医疗健康事业部独立研发推出的服务，针对医疗行业客户的不同临床场景提供多样化的功能。本服务基于医学人工智能、医学知识图谱等先进技术，考虑医生在病史采集、下诊断、制定治疗方案、开具处方、医生教育等多种应用场景下的特性需求，依据客观权威的知识来源，协助提升医疗服务效率。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ≥ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您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；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您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；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；
4.8非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

医疗报告结构化
医疗报告分类 SaaS 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-17 17:03:35

为使用腾讯云医疗报告分类 SaaS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云医疗报告分类 SaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、保证与承诺等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

- 医疗报告分类 SaaS 服务：是指腾讯云为您（也称“客户”）提供的医疗报告图像分类服务。该服务能够将医疗报告照片进行识别，并自动判断报告类型，方便客户自行根据业务需要进一步分析、处理、计算。该服务支持的图片输入格式为医疗报告翻拍或扫描照片 jpg 或 png 文件（不包含手机截图或电脑截图），支持的医疗报告类型主要为常规实验室医学检查项目（包括血常规、尿常规等项目）、常规影像学检查报告（包括 B 超报告、X 线检查报告、CT 检查报告、MR 检查报告等）、病理学报告、门诊住院病历（包括入院记录、出院记录、手术记录、出院小结等）。
- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您使用的登录账号。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您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；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 保证与承诺

5.1 您承诺您是本服务的最终使用方。若您是为第三方采购本服务的代理人，您应确认您已经获得最终使用方的充分授权，有权接受并同意本协议中的全部条款。
5.2 本服务中所涉及的医疗报告分类结果等不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。腾讯云不对您根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。
5.3 您应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。
5.4 您保证，您使用本服务所从事的任何活动均不会违反对您有约束力的任何法律文件或其他您所承担的责任或所受的限制，如您违反上述保证的，由您自行承担责任。
5.5 本服务提供的医疗报告分类服务因受拍摄效果、AI 识别能力等因素影响，可能存在一定误差、错误。您应自行对所上传医疗报告图片的真实性、有效性、关联性负责，并对分类结果进行核对。
5.6 腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您承诺使用本服务识别的具体业务数据（包括但不限于您上传的医疗报告文本、医疗报告图片或扫描件内容等），是您通过合法途径取得并获得了信息主体的充分授权，，保证不会侵犯第三方的知识产权及个人信息等合法权益。
5.7 如您违反承诺事项，相应造成的全部后果及责任均由您自行承担，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除您的相关信息及数据、暂停或终止提供本服务、限制或禁止您使用部分或全部功能、冻结或封禁账号直至注销，单方终止或解除本协议且不承担任何责任。如因此致使腾讯云遭受任何损失或受到任何处罚的，您还应足额赔偿全部损失。

6 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

医疗报告结构化 SaaS 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-05-17 17:03:30

为使用腾讯云医疗报告结构化 SaaS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云医疗报告结构化 SaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、保证与承诺等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

- 腾讯云提供的医疗报告结构化 SaaS 服务：是指腾讯云为您（也称“客户”）提供的医疗报告图像和文本处理服务。该服务能够将医生书写的自然语言文本抽取出多个关键字段，方便客户自行根据业务需要进一步分析、处理、计算。该服务支持的输入包括医疗报告文本、医疗报告翻拍照片 jpg 或 png 文件，支持的医疗报告类型主要为常规实验室检查项目（包括血常规、尿常规等项目）、常规影像学检查报告（包括 B 超报告、X 线检查报告、CT 检查报告、MR 检查报告等）、病理学报告、门诊住院病历（包括入院记录、出院记录、手术记录、出院小结等）。
- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您使用的登录账号。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您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；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 保证与承诺

5.1 您承诺您是本服务的最终使用方。若您是为第三方采购本服务的代理人，您应确认您已经获得最终使用方的充分授权，有权接受并同意本协议中的全部条款。

5.2 本服务中所涉及的医疗报告结构化处理结果等不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。腾讯云不对您根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。

5.3 您应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

5.4 您保证，您使用本服务所从事的任何活动均不会违反对您有约束力的任何法律文件或其他您所承担的责任或所受的限制，如您违反上述保证的，由您自行承担责任。

5.5 本服务提供的医疗报告结构化服务因受拍摄效果、AI 识别能力等因素影响，处理结果可能存在一定误差、错误。您应自行对所上传医疗报告文本及图片的真实性、有效性、关联性负责，并对结构化处理结果进行核对。

5.6 腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您承诺使用本服务识别的具体业务数据（包括但不限于您使用医疗报告文本、医疗报告图片或扫描件内容），是您通过合法途径取得并获得了信息主体的充分授权对其进行使用的，保证不会侵犯第三方的知识产权及合法权益。

5.7 如您违反承诺事项，相应造成的全部后果及责任均由您自行承担，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除您的相关信息及数据、暂停或终止提供本服务、限制或禁止您使用部分或全部功能、冻结或封禁账号直至注销，单方终止或解除本协议且不承担任何责任。如因此致使腾讯云遭受任何损失或受到任何处罚的，您还应足额赔偿全部损失。

6 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

能源服务
仿真云服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-07-05 16:50:12

为使用腾讯云仿真云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《仿真云服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的仿真云服务，是指腾讯云为满足您在线执行仿真任务需求，由腾讯云提供的云服务器、文件存储、对象存储等公有云服务。您在购买仿真云服务时，可根据需求选购第三方合作伙伴提供的软件和许可证服务。具体服务内容以您付费购买的服务为准。

1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

您在一个服务月度中就购买仿真云产品中任务或集群服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.4 单任务

单位数量为1的任务服务实例。

1.5 单集群

单位数量为1的集群服务实例。

1.6 集群服务不可用分钟数：当某一分钟内，由于腾讯云原因，您所有试图访问集群管理中指定集群节点的连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内集群服务不可用。

1.7 任务服务不可用分钟数：由于腾讯云原因，导致用户任务异常终止，且该任务已执行时间已持续1分钟以上，则视为该任务已执行分钟数内任务服务不可用。

1.8 月度服务周期：指月度周期内单任务、单集群运行的总分钟数。

1.9 不可用分钟数：指集群服务不可用分钟数和任务服务不可用分钟数。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性以单任务、单集群为维度，按照如下方式计算：
本服务可用性 =（ 月度服务周期总分钟数 − 月度服务周期服务不可用分钟数 ）/ 月度服务周期总分钟数 * 100%
例如：

- **计算示例1**：在6月中，用户使用平台任务服务，创建并执行了任务 A。任务 A 执行了20分钟后，于该月度内结束，无异常。
  任务 A 于6月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 20分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:20 * 100% = 100%

- **计算示例2**：在5月中，用户使用平台任务服务，创建并执行了任务 B。任务 B 执行了90分钟，没有因腾讯云原因发生异常终止，持续运行至6月，于6月内运行100分钟后，因腾讯云原因导致任务异常结束。
  任务B于5月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 90分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:90 * 100% = 100%
  任务 B 于6月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 100分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :100分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:100 * 100% = 0%

- **计算示例3**：在6月中，用户使用平台任务服务，创建并执行了任务 C。任务 C 执行了40000分钟后，由于腾讯云的原因导致异常终止。
  任务 C 于6月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 40000分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :40000分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:40000 * 100% = 0%

- **计算示例4**：在6月中，用户使用平台集群服务，创建了集群 D。集群 D 运行了20分钟，于该月度内已结束，无异常。
  集群 D 于6月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 20分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:20 * 100% = 100%

- **计算示例5**：在5月中，用户使用平台集群服务，创建了集群 E。集群 E 执行了90分钟，没有因腾讯云原因发生集群无法访问的情况，持续运行至6月，于6月内运行90分钟后，因腾讯云原因导致集群无法访问，持续3分钟后恢复正常，恢复后在6月内运行7分钟后集群被用户销毁。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

- 集群 E 于5月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 90分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:90 * 100% = 100%
- 集群 E 于6月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 100分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :3分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:100 * 100% = 97%

- **计算示例6**：在6月中，用户使用平台集群服务，创建了集群 F。集群 F 执行了980分钟后，由于腾讯云的原因导致集群无法访问，持续了5分钟后恢复，恢复后集群运行了15分钟后被用户销毁。
  任务 C 于6月的月度可用性 =（ 月度服务周期总分钟数: 1000分钟 − 月度服务周期服务不可用分钟数 :5分钟 ）/ 月度服务周期总分钟数:1000 * 100% = 99.5%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于本协议第4条免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于您付费购买的服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
服务月度的服务可用性 赔偿代金券金额

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于98.5%	月度服务费的10%
低于98.5%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的

相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 您在使用本服务过程中输入数据不符合应用读取规范而导致的任务失败。

4.4 您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。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作所引起的。

4.6 您在集群运行、任务运行过程中未遵循腾讯云规定或指引自行进行云服务器、存储、网络等操作，而造成的集群或任务不可用。

4.7 您知悉本地盘出现宕机数据会被擦除，但您仍依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。

4.8 由于您所安装软件自有设备或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的任务、集群不可用。

4.9 属于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力因素引起的不可用。

4.10 由于您违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致云服务器实例被暂停服务或被释放等。

4.11《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对云服务器正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.12 使用非本服务提供的软件造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 非由腾讯云提供的服务，如第三方提供的软件和许可证服务。

4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

开发者服务
监控与运维
云监控 Prometheus 服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-10-09 16:34:40

为使用腾讯云 Prometheus 监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《 Prometheus 监控服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 Prometheus 监控服务（Managed Service for Prometheus）

是指腾讯云为您提供的一个轻量、稳定、高可用的 Prometheus 监控服务， 继承开源 Prometheus 监控能力的同时 ，还提供高可用的 Prometheus 监控服务、自助数据源接入、开源可视化的 Grafana以及云监控告警的能力，为您减少用户的开发及运维成本。

1.2 单实例

单位数量为1的 Prometheus 实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

因平台原因导致 Prometheus 服务无法采集数据、查询数据时，视为实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单 Prometheus 实例所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务月度单实例服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.95% > Av ⩾ 99%	月度服务费的10%
99% > Av ⩾ 95%	月度服务费的25%
⩽ 95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。

4.4 您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。

4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重建等操作。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.9 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题**。

5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

应用性能观测服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-09-07 16:32:55

为使用腾讯云应用性能观测服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《应用性能观测服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的应用性能观测服务（Application Performance Management，APM）

是指腾讯云为您提供的一款后台服务性能管理平台，基于主流 OpenTelemetry 开源协议，支持多种主流框架和编程语言，为您提供一站式链路追踪解决方案。

1.2 服务周期

APM 可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。

1.3 有效请求

APM 服务器端接收到的请求，视为有效请求。

1.4 失败请求

APM 服务器接收失败的请求，视为失败请求。

1.5 每5分钟错误率

以5分钟为单位按照如下方式计算错误率。
每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟有效总请求数）× 100% 。

1.6 月度服务费用

客户在一个自然月中就某一腾讯云账号下 APM 服务所支付的服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按服务周期统计，按照如下方式计算：

服务可用性 =（1 -（服务周期内∑每5分钟错误率/服务周期内5分钟总个数））× 100%

（注：服务周期内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务周期的天数）

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 您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。
4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重建等操作。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 其他不可抵抗力因素。

5. 第三方软件或技术

5.1 本软件可能会使用第三方软件或技术（包括本软件可能使用的开源代码和公共领域代码等，下同），这种使用已经获得合法授权。
5.2 本软件如果使用了第三方的软件或技术，腾讯云将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包、或通过 开源软件 页面等形式进行展示，它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达。前述通过各种形式展现的相关协议、其他文件及网页，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。如果您没有遵守这些要求，该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施，并要求腾讯给予协助，您应当自行承担法律责任。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

混沌演练平台服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-10-12 16:02:19

为使用腾讯云混沌演练平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《混沌演练平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的混沌演练平台服务，是指腾讯云为您提供验证系统服务可用性的平台，通过给系统注入故障演练获取相应指标监控结果，提供评估系统可用性改进的依据。

2. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
2.1 由于混沌演练是给系统注入真实故障，天然存在风险需谨慎操作，因此使用本服务的故障演练时导致您业务不能使用的情况。
2.2 本服务提供故障演练动作自定义能力，如因您自定义动作进行故障演练，导致故障演练时您业务不能正常使用的情况。
2.3 本服务提示的演练动作没有配套的恢复或回滚动作的风险，您根据业务需要仍进行演练导致您业务不能正常使用的情况。
2.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
2.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

3. 其他

3.1 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**
3.2 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

前端性能监控服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-10-08 15:11:47

为使用腾讯云前端性能监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云前端性能监控服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的前端性能监控服务（Real User Monitoring，RUM）

腾讯云提供的前端性能监控服务，是指腾讯云通过嵌入您页面的 SDK，采集性能和错误相关数据，通过网络传输，将数据收集计算并提供可视化的功能，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以利用腾讯云前端性能监控，获取最贴近用户使用详情的各项性能指标，全面掌握应用的 Web 页面性能体验、手机浏览器体验、CDN 体验、网络性能质量及劫持等情况。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

由于腾讯云前端性能监控服务异常导致的 API 调用失败，其中包括后端服务异常、应答超时、无法连接。由于用户设备原因，网络异常，域名访问限制等原因不计算在内。

1.4 服务不可用分钟

单次服务不可用以分钟为单位计算，如果一分钟内调用前端性能监控 API 出现5次及以上服务不可用，则记录为服务不可用分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (月度服务总分钟数 − 月度服务不可用分钟数) / 月度服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于98.0%	月度服务费的20%
低于98.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您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；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您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；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的数据推送延时或丢弃；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

开发者工具
测试服务服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2021-12-01 15:42:04

为使用腾讯云 WeTest 测试服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 WeTest 测试服务条款》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的测试服务，是指腾讯云通过 WeTest 测试平台为您提供基于在 WeTest 平台完成手游项目或手机应用软件的兼容适配测试、云真机、客户端性能测试、服务器性能测试、安全服务（安全测试、反外挂、加固等）、舆情监控等相关任务；工作内容包括但不限定于：客户任务的需求分析、测试方案制定、测试、交付验收等；
服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性与服务成功率

2.1 服务可用性与服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性与服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，WeTest 设置了相关售后服务内容，分别为用户退次服务以及用户退款服务，如服务满足以下退款退次条款，您有权按照赔偿方案索取赔偿：

3.1 退次条款

3.1.1 自动化兼容

- 可提出退次申诉的范围参考如下：
  - 由于 WeTest 网络波动、实验室升级问题导致的用户不能正常使用兼容测试、兼容测试报告出现异常。
  - 由于 WeTest 测试机问题导致用户测试失败、报告数据不正确。
- 不可提出退次申诉的范围如下：
  - 不是安卓原生登录控件可能会存在登录失败的问题。
  - QQ 和微信支持跳转登录，不支持直接登录。
  - 由于自动化兼容测试执行的是 Monkey 测试，导致不能准确点击到用户需求的画面。
  - 用户名、密码校验通过后，因为游戏/应用自身原因没有登录成功。
  - 由于用户上传的 apk/ipa 问题、事先未签名 App 导致的安装报错。

3.1.2 云真机

- 可提出退次申诉的范围参考如下：
  云真机黑屏、无法上传 apk/ipa、点击无反应、屏幕错位、连接不上网络、内存不足、QQ/微信版本过低等问题无法使用（联系在线客服确认复现后可退次）。
- 不可提出退次申诉的范围参考如下：
  - 违反云真机使用条款。
  - 由于不可抗拒因素（包括但不限于自然灾害、政府行为、黑客攻击等）可能引起的个人信息丢失、泄漏等风险。
  - 由于用户自己操作问题、浏览器问题、网络信号不稳定、网络带宽小等原因，引起的登录失败、无法操作、资料同步不完整、页面打开速度慢等。

3.1.3 压力测试

可提出退次申诉的范围参考如下：

- 由于压力机没有跑起来、缺少压力机导致的测试异常。
- 由于压测大师原因导致的测试失败。
- 由于压测大师原因导致的测试返回数据错误。
- 中止测试后没有退回余额，可申请退还剩余额度。

3.1.4 安全测试

可提出退次申诉的范围参考如下：

- 超时、无响应。
- 应用加固、MTP 加固，接入 SDK 失败。

3.2 退款条款

1. 退款时间/次数： 由于 WeTest 原因造成的用户测试无法正常进行/失败等问题，每个用户自购买之日起30天内可申请退款处理。
2. 用户购买的所有服务一旦正常使用，不予以退款。
3. 违反 WeTest 服务使用条款，不予退款。
4. 由于用户方购买错误导致的且没有使用购买的服务，需要产品方再次确认是否可以退款（或者是否有其他解决方案）；自购买之日起30天内可以申请退款处理。

> 说明：
> 所有退款申请请联系在线客服确认。自申请退款起，3个工作日审核、7-14个工作日内退回原购买账户。

3.3 其他补充条款

1. 由于云真机额度低于15min，目前无法提测，联系客服赠送不足额度，加满15min使用（每个用户只赠送一次）。
2. 每个用户仅有1次申请补偿机会，单用户补偿时长已达上限（≤30min）不再进行补偿。
3. 由于 WeTest 云真机问题导致用户多次使用均出现问题，仅补偿用户使用时长中最久的一次（≤30min）。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您配合延迟不当导致 WeTest 团队提供报告部分数据缺失或未能按约提供报告等情况不视为 WeTest 团队违约。

4.2 您因不按照 WeTest 团队指示进行操作导致的报告数据异常等问题。

4.3 您应当保证其向 WeTest 团队提供的资料和文件等信息的合法性、真实性、正确性。

4.4 您延迟付款导致的服务延期或中断。

4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需

遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

方案与支持
解决方案
云游戏服务等级协议（SLA）

最近更新时间：2020-07-21 10:12:45

为使用腾讯云云游戏服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云游戏服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1.术语和定义

1.1 腾讯云云游戏服务（Game Streaming，GS）

具体是指客户的游戏网站、应用、软件、平台等任何游戏产品、服务及相关内容部署在腾讯云的服务器端上的云游戏实例，游戏逻辑和渲染运算都在服务器端的云游戏实例完成，腾讯云将渲染后的结果编码为音视频流通过网络传输给用户（玩家）的终端，终端则将用户（玩家）的操作信息传输给云端和游戏进行实时交互。

1.2 单云游戏实例

单位数量为1的云游戏实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单云游戏实例服务月度总分钟数

按照单云游戏实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 云游戏实例不可用

当一台云游戏实例处于非维护状态时，以 UDP 协议与任一 IP 地址双向（出\入）访问云游戏服务都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内云游戏实例不可用。

1.5 单云游戏实例服务不可用分钟数

单云游戏实例不可用分钟数 = 云游戏实例不可用解决时间 − 云游戏实例不可用开始时间。
不可用时间以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用分钟数），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单云游戏实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（单云游戏实例服务月度总分钟数 − 单云游戏实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单云游戏实例服务周期为30天 × 24小时 × 60分 = 43200分钟，可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99% =42768分钟，即可存在 43200 − 42768 =432分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于97%	月度服务费的5%
低于97%但等于或高于95%	月度服务费的10%

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于95%	月度服务费的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户的游戏或应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.2 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。

4.3 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.4 客户终端的网络不稳定引起的，包括但不限于网络抖动、网络断开、网络信号不足等。

4.5 客户部署的游戏或应用程序因兼容性问题引起的，包括但不限于硬件不兼容、外设不兼容、操作系统不兼容、GPU 不兼容等。

4.6 客户部署的游戏或应用程序因自身运营或维护引起的，包括但不限于游戏或应用程序更新、维护、停服等。

4.7 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于客户在控制台等对云游戏实例进行停机、重启、禁用等操作引起的不可用， SDK、API 接口使用操作引起的不可用。

4.8 由于客户所安装游戏、应用程序、软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的云游戏实例出现错误。

4.9 客户因违反法律法规、政策规范导致被要求停止服务，包括但不限于使用盗版、无版权、无版号、侵权游戏、木马病毒等行为。

4.10 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、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、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.11 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括由于欠费导致 云游戏实例被暂停服务或被释放等。

4.12《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对云游戏实例正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云客户数据常见问题

最近更新时间：2020-08-12 10:32:44

腾讯云非常重视客户的数据安全。我们通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面保障客户数据安全。

使用：我们始终扮演为客户提供基础支持的角色，不会尝试访问或披露客户数据。我们通过可靠且完善的技术和物理控制以及严格的内部管理制度，来阻止对客户数据进行未经授权的访问或披露。客户自行管理对客户数据的访问和使用权限，并且，我们还提供了一系列访问、加密和日志记录功能，可有效地帮助客户达成这一目标。

存储：我们帮助客户选择网络条件合适的数据中心存储客户数据，客户可通过提交工单查询数据存储的数据中心位置。

为保证服务的安全性和稳定性，我们向客户提供多存储副本和备份服务。我们可能对腾讯云的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的升级、迁移等，当涉及重大变更（如机房迁移），我们会提前通知客户。

披露：我们不会披露客户数据，但法律法规规章制度另有规定除外。

安全：我们不断努力以期采取更加安全的物理、技术措施，加强安全管理来保护客户数据。客户在使用腾讯云服务的过程中，可依据腾讯云规则自行选择如何保护客户数据。我们将根据客户需求为传输、存储状态下的客户数据提供加密功能，并支持客户选择管理自己的加密密钥。

我们制定了系统的隐私和数据保护安全保障计划，以帮助客户建立、运行和利用我们的安全控制环境。这些安全保护和控制流程，例如数据安全标准、访问控制策略、IDC 机房安全控制标准等安全内控标准等，已经通过多个第三方独立安全评估的验证。

1. 客户数据指什么?

客户数据指客户因使用腾讯云服务而存储在腾讯云服务器当中的内容，包括但不限于数据、文本、音频、视频或图像等。
客户数据不包括客户的腾讯云账户信息及客户使用 cloud.tencent.com 产生的信息；《腾讯云隐私声明》中介绍了我们收集、使用、披露账户信息及访问 cloud.tencent.com 产生的信息的方式。

2. 客户数据由谁控制?

客户数据由客户控制和管理。我们不会访问或使用客户数据，但法律法规行政规章另有规定，或双方另有约定的除外。

3. 客户如何控制其客户数据?

客户自主决定控制客户数据的方式。我们根据客户需求为传输、存储状态下的客户数据提供加密功能，并支持客户选择管理自己的加密密钥。

4. 客户数据是否会被披露?

我们会依法保护客户数据，未经授权不会披露客户数据，但法律法规规章制度有合法要求的除外。

5. 客户数据的存储地域?

截至2019年6月底，腾讯云的基础设施已经覆盖全球五大洲25个地区，拥有53个可用区。

为保证服务的安全性和稳定性，我们向客户提供多存储副本和备份服务等选择。我们可能对腾讯云的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的升级、迁移等；当涉及重大变更（如机房迁移），我们会提前通知客户。

6. 客户数据的保留期限?

根据腾讯云与客户达成的协议，客户数据将保留至服务到期或终止后的一段合理时间，客户须在保留期限届满前完成客户数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除客户的所有客户数据和账户信息，删除后的所有数据无法复原，法律法规规章制度另有要求除外。

7. 客户数据的安全有何保障?

凭借腾讯集团多年的安全经验和积累，腾讯云为云平台搭建了强大的纵深安全防御体系，数据安全一直是其中至关重要的一环。此外，腾讯云遵从不同国家和行业的合规性要求，构建完善的信息安全管理体系，为客户提供经第三方权威认证机构审核认可、值得客户信赖的云服务。更多腾讯云合规性详情请参见 腾讯云合规性。

8. 客户自身在保护客户数据安全和隐私过程中有何作用?

客户可按照国家有关规定，依照腾讯云服务规则对其使用的计算机信息系统采取安全保护措施，如安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。客户也可根据我们提供的加密功能，选择管理自己的加密密钥。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云市场用户协议V1.0

最近更新时间：2020-08-12 10:36:34

欢迎您使用腾讯云云市场及相关服务（以下简称“本服务”）！

为使用本服务，您应当阅读并遵守《腾讯云云市场用户协议》（以下简称:本协议）、《腾讯云服务协议》等相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制或免责条款可能以加粗形式提示您注意。

除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则,您无权使用本服务，您使用本服务的任何行为，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。

您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。

1. 协议的范围

1.1 本协议内容同时包括腾讯云可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。

2. 术语含义

如无特别说明，下列术语在本协议中的含义为：

2.1 腾讯云云市场：指由腾讯云搭建的中立的网络交易云市场，腾讯云云市场服务商可以通过腾讯云云市场向用户推广、销售服务商自己的产品，简称“云市场”。

2.2 腾讯云云市场服务商：指接入并通过腾讯云云市场，向用户销售产品或者提供服务的个人、法人或其他组织，简称“服务商”。

2.3 产品：指腾讯云云市场服务商独立开发或者依法获得相关权利人授权，通过腾讯云云市场向用户提供的各种产品和服务，包括但不限于云应用、云解决方案、开发工具、镜像、运维支持服务等，统称为“产品”。

2.4 腾讯云云市场用户：指通过腾讯云云市场使用服务商提供的产品的个人、法人或其他组织，简称为“用户”或“您”。

2.5 产品费用：指用户为购买、使用服务商的产品，而依照云市场规则支付的费用。

3. 服务声明

腾讯云和您均同意和理解：

3.1 云市场是供交易双方或者多方独立开展交易活动的信息网络系统。腾讯云是一个中立的平台服务提供者，仅提供网页空间、虚拟经营场所、网络交易平台、交易规则、交易撮合、代收款、信息发布等中立技术支持服务。

3.2 您可通过云市场购买、使用服务商提供的产品。产品由服务商自行开发、运营且自行承担全部责任。腾讯云不参与服务商的产品的开发、运营等，也不会对服务商产品的代码和数据等任何内容进行修改、编辑或整理等。

3.3 腾讯云与服务商是独立的主体。因服务商的产品、服务及相关内容等产生的任何纠纷、责任等，或因服务商违反相关法律法规或本协议约定引发的任何后果，均由服务商独立承担责任、赔偿损失，与腾讯云无关。

4. 用户权利与义务

4.1 您应当按照本服务注册流程进行注册登录，并保证所提供的信息（包括但不限于身份资料信息）真实、完整、有效。您有义务妥善保管本服务帐号及密码，并正确、安全地使用帐号及密码，并对帐号产生的全部行为依法享有权利和承担责任。

4.2 您可以根据需要自行决定购买、使用云市场中任意服务商提供的产品。您在购买、使用具体产品之前，请审慎了解具体产品的功能、要求、收费及退费规则等详细内容，如果您对具体产品有异议的，则请勿以任何方式购买或使用。因购买、使用产品等产生的任何纠纷，您应当与服务商协商解决。

4.3 您购买的产品仅供支付成功时选择的帐号来使用。您如需更换帐号来使用产品时，需另行购买并支付相应的费用。

4.4 您向服务商购买产品后，如需发票等支付凭证或者服务单据的，应当向服务商提出，并由服务商依法承担开具并邮寄相应的发票等支付凭证或者服务单据的责任。

4.5 若您购买的产品支持退款的，您有权根据云市场管理规范申请退款。若您与服务商自行约定产品退款方式的（包括但不限于服务商在云市场产品介绍页面说明或承诺其退款规则，或您与服务商私下沟通确定的），由服务商与您自行线下协调处理。

4.6 您使用本服务时，请勿随意透露自己的各类财产账户、银行卡、信用卡、QQ 号码及对应密码等重要资料，否则由此带来的任何损失由您自行承担。

4.7 您应规范、合法地使用本服务及产品，不得实施任何违法违规或任何危害计算机网络安全的行为，包括但不限于：

4.7.1利用本服务或产品发表、传送、传播、储存危害国家安全、祖国统一、社会稳定的，或含有侮辱诽谤、色情、暴力、引起他人不安及任何违反国家法律法规政策的内容。

4.7.2利用本服务或产品发表、传播、储存侵害他人知识产权、商业机密权、肖像权、隐私等合法权利的内容。

4.7.3未经许可使用任何数据或进入服务器/帐户。

4.7.4进入公众计算机网络或者他人计算机系统并删除、修改、增加存储信息。

4.7.5企图探查、扫描、测试云市场或网络的弱点或其它实施破坏网络安全的行为。

4.7.6企图干涉、破坏云市场或网站的正常运行，或传播恶意程序或病毒以及其他破坏干扰正常网络信息服务。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.7.7利用BUG（又叫“漏洞”或者“缺陷”）来获得不正当的利益，或者利用互联网或其他方式将BUG公之于众。

4.7.8实施其他违法违规行为。

4.8 服务商可能因各种原因（包括但不限于服务商自身运营规划调整、服务商违反本服务规则被追究责任、产品侵犯他人知识产权被禁止销售等），导致其所提供的全部或部分产品在云市场中下架或被禁止使用，这可能对您造成一定影响。您理解并同意，前述情况并非由于腾讯云过错导致，您应直接向服务商主张权利。

4.9 产品由服务商独立开发或依法获得相关权利人授权，通过云市场向用户进行宣传、推广和销售，受中华人民共和国著作权法及国际版权条约和其他知识产权法及条约的保护。您应尊重服务商的知识产权，未经授权不得实施下列任何行为：

4.9.1对产品进行反向工程、反向汇编、反向编译等。

4.9.2删除产品及其他副本上所有关于商标、著作权等权利信息及内容。

4.9.3复制、修改、链接、转载、汇编、传播，建立镜像站点、擅自借助产品发展与之有关的衍生产品、作品等。

4.9.4实施其他侵害服务商合法权益的行为。

4.10服务商承诺遵守相关法律法规规定，向用户提供安全、合法的产品，保证产品功能及服务质量与产品介绍相一致，并应独立承担产品的全部技术支持、售前及售后服务（包括但不限于开具发票）等。

若因服务商产品与云市场的产品介绍、服务商承诺等不相符给用户造成损失的，用户可要求服务商承担违约责任，可以要求服务商退回用户已经支付的费用并赔偿损失，但是服务商赔偿的总额不超过用户为购买相关产品所支付的费用。但是，法律法规另有规定，或者服务商与用户另有约定的除外。

4.11为保护您的合法权益，您应当在云市场系统中与服务商完成交易。若您与服务商在云市场系统之外进行的任何交易的，均与腾讯云无关。

5. 腾讯云权利与义务

5.1 腾讯云仅负责与云市场本身有关的运营和维护，并承担因云市场本身产生的用户咨询和纠纷。与产品相关的全部事务（包括但不限于用户咨询和投诉解答、纠纷处理等）由服务商自行负责。

5.2 为向您提供更加完善的服务，腾讯云有权随时自主决定对本服务的界面、使用规则等进行优化和调整，并且腾讯云有权变更、调整产品的具体类型和范围。

5.3 腾讯云有权在必要时单方决定修改本协议条款，且毋须另行通知。修改后的协议一旦在网页上公布即有效代替原来的内容，您可以在相关服务页面查阅最新版本的协议条款。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。否则，您对相关服务的登录、查看等任何使用行为将被视为您对相关修改的理解和接受。

5.4 保护用户数据是腾讯云的一项基本原则，除法律或有法律赋予权限的政府部门要求或用户同意等合理原因外，未经您的同意，腾讯云不会向任何他方公开、透露您的信息，以下情形除外：

5.4.1您同意腾讯云向第三方提供的。

5.4.2依据法律法规的规定，或依据本协议或其他相关协议、规则等规定可以提供的。

5.4.3为解决用户投诉、举报事件、提起诉讼而需要提供的（包括但不限于向服务商提供您的主体信息、投诉通知和要求等，或依据行政、司法等政府部门要求提供您的信息等）。

5.4.4为防止严重违法行为或涉嫌犯罪行为发生而采取必要合理行动所必须提供的。

5.5 产品由服务商提供，腾讯云为服务商提供虚拟经营场所、代收款等中立技术支持服务，并不意味腾讯云参与了产品的经营，或为产品提供任何保证。

6. 用户个人信息保护

6.1 您在云市场购买产品时，需先注册腾讯云账户并完成实名认证。在此过程中，您需要向腾讯云提交真实、合法、有效的信息，包括但不限于姓名、电子邮箱、联系电话、银行账户信息等。腾讯云将严格遵守相关法律法规及《腾讯云隐私声明》的要求保护您的个人信息。

6.2 在使用服务商提供的产品过程中，服务商可能需要单独收集和使用您的相关个人信息。对于此类信息，您有权利要求服务商遵循相关法律法规的要求及隐私保护的原则。购买、使用具体产品之前，请审慎了解产品是否符合隐私保护原则，如果您对具体产品有异议的，则请勿以任何方式购买或使用。在购买、使用产品后，若产生有关个人信息保护方面的纠纷，您应当与服务商协商解决。

6.3 腾讯云建立严格的制度管理腾讯云云市场服务商及其提供的产品，以防止产品非法收集和使用您的个人信息。但请您理解，由于技术的限制，我们无法保证您在使用服务商提供产品过程中个人信息百分之百的安全。您需要了解，您使用服务商提供的产品，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。

7. 风险与免责

7.1 您理解并同意，产品由服务商提供，腾讯云对产品不作任何类型的担保，不论是明确的或隐含的，包括其真实性、适用性、非侵权性等。并且，腾讯云并不会参与产品的开发、运营等，腾讯云仅提供中立的平台及相关技术服务。因产品发生的任何纠纷，由服务商与您协商解决，相关责任和赔偿由服务商单独承担。

7.2 尽管腾讯云对您的信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，您的信息绝对安全。您的信息可能会因为不可抗力或非腾讯云过错造成泄漏、被窃取等，由此给您造成损失的，您同意腾讯云可以免责。

7.3 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到以下风险因素，使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。

7.3.1不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、政策颁布调整、法律法规颁布调整、罢工、动乱。

7.3.2基础运营商过错，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。

7.3.3网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。

7.3.4用户操作不当或用户的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

7.3.5用户通过非腾讯云授权的方式使用相关服务。

7.3.6其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

8. 服务的中止与终止

8.1 腾讯云有权提前60个自然日，以线上公告、站内信等任何方式，通知终止运营本服务而无需承担任何责任。

8.2 若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等，发现您违反相关法律法规或本协议的，腾讯云有权根据自己的独立判断并随时单方采取以下措施中的一种或多种：

8.2.1要求您立即更换、修改内容；

8.2.2直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等；

8.2.3限制、中止您使用本服务的部分或全部功能；

8.2.4终止您使用本服务，解除协议关系，追究您的法律责任；

8.2.5其他腾讯云认为适合的处理措施。

8.3 由于您违反本协议约定，腾讯云依约终止向您提供服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义注册使用本服务的，腾讯云有权直接单方面暂停或终止提供服务

8.4 由于您违反本协议约定，服务商或腾讯云依约终止向您提供产品的，腾讯云或服务商无须向您退还任何费用。

8.5 您因违反本协议约定所引起的纠纷、责任等一概由您自行负责，腾讯云也无需向您退还任何费用，而由此给您带来的损失（包括但不限于通信中断、相关数据清空、已经收取的费用不予退回等），由您自行承担。若因此造成腾讯云或他人损失的，您也应予以赔偿。

9. 附则

9.1 您通过网络页面点击确认、邮件确认、书面签署或其他腾讯云认可的方式选择接受本协议，即表示您与腾讯云已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。本协议自您确认接受之时起，或自您以任何方式使用本服务时（以时间在先者为准）生效。腾讯云有权在必要时修改本协议条款。您可以在相关页面中查阅最新的协议条款。本协议条款变更后，如果您继续使用本服务，即视为您已接受修改后的协议。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。

9.2 本协议包括腾讯云可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。您对前述任何协议、业务规则的接受，即视为您对本协议全部的接受。

9.3 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。

9.4 本协议的解释，效力及纠纷的解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

9.5 若因本协议发生任何纠纷或争议，各方应当友好协商解决，协商不成的，均应提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。

9.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司