

# 腾讯云可观测平台

相关协议

产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2024 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

**【商标声明】**

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。

**【服务声明】**

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。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模式的承诺或保证。

---

## 文档目录

### 相关协议

应用性能监控服务等级协议

终端性能监控服务等级协议

# 相关协议

## 应用性能监控服务等级协议

最近更新时间：2024-01-29 17:57:28

为使用腾讯云应用性能监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《应用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 腾讯云提供的应用性能监控服务（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 =  $(1 - (\text{服务周期内}\Sigma\text{每5分钟错误率}/\text{服务周期内5分钟总个数})) \times 100\%$

(注：服务周期内5分钟总个数 =  $12 \times 24 \times$  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。



# 终端性能监控服务等级协议

最近更新时间：2024-05-06 17:45:30

为使用腾讯云终端性能监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云终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 终端性能监控服务

终端性能监控（Mobile Performance Monitoring, MPM）是全方位定位检测 iOS 和 Android 应用性能和用户体验的工具，多维度自动分析出各维度存在可疑的性能缺陷。帮助您精确衡量 iOS 和 Android 应用的性能，以低成本、高效率发现应用各类问题。

### 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，如您使用或购买三个月本服务，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 终端性能监控服务不可用分钟数

终端性能监控服务月度不可用分钟 = 终端性能监控服务控制台不可用分钟数 + 接口不可用分钟数。

终端性能监控服务控制台不可用分钟数是指**控制台由于业务发生故障而无法进行正常的业务系统创建及编辑，应用创建及编辑，查看应用性能数据操作的时长，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即控制台不可用持续时间低于5分钟的，不包含5分钟），不计入控制台不可用分钟数。**

接口不可用分钟数是指业务发生故障导致接口不可用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，方纳入接口不可用时间。若业务故障恢复正常的时间不超过5分钟（即接口不可用持续时间不超过5分钟的，包含5分钟），不计入接口不可用分钟数。

## 2. 服务可用性



## 2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (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99.0%**，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99.0%但等于或高于98.0%	月度服务费的10%
低于98.0%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。