

# 堡垒机

## 服务等级协议

### 产品文档



腾讯云

#### 【 版权声明 】

©2013–2023 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 】



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。

# 服务等级协议

最近更新时间：2019-12-23 11:03:51

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 ) × 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

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）