

# 定制建模 服务等级协议 产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2020 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：2020-03-12 17:01:40

## 第一条 腾讯云天御服务

腾讯云天御服务，具体功能已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

## 第二条 服务保障指标

- 业务可用性

天御服务承诺99.9%的业务可用性。

- 业务可用性 = 天御服务周期内业务可用时间/天御服务周期内服务总时间

- 失败请求：因天御系统故障导致正常的请求未到达天御服务端的请求

- 有效的总请求：天御服务端接收到的所有请求视为有效的总请求

- 错误率 = (每分钟失败请求数/每分钟有效总请求数) \* 100%

- 不可用时间：天御服务在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。

- 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

- 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。

## 第三条 服务计量准确性

腾讯云天御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。

## 第四条 补偿

- 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的天御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/故障而进

行的补偿。

- 补偿标准原则

天御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。

- 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。