验证码

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】

©2013-2023 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】

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。

服务等级协议

最近更新时间：2019-12-05 14:55:48

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