云服务器

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】

©2013-2019 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】

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。

【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。

服务等级协议

最近更新时间：2019-06-01 09:46:05

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。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 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 **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 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

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

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。**

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：

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；
2. 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的；
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. 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的；
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；
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；
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；
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；
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；
0. 《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对 CVM 正常维护、升级所引起的短暂服务中断；
1. 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况 ；
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

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。**
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. 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