

负载均衡

(旧版) 服务等级协议

产品文档



腾讯云

【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】

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。

(旧版) 服务等级协议

最近更新时间：2019-05-29 17:27:56

⚠ 注意：

《(新版) 负载均衡服务等级协议》目前处于公示阶段，将于2019年7月1日正式生效。2019年6月30日及以前 CLB 服务可用性问题按照《(旧版) 负载均衡服务等级协议》实施，2019年7月1日及以后 CLB 服务可用性按照《(新版) 负载均衡服务等级协议》执行。

业务可用性

负载均衡承诺99.95%的业务可用性，即用户每月负载均衡可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4 分钟，即存在43200 - 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。该可用性指标适用于所有类型的负载均衡实例。

- 当云服务器出现故障时，负载均衡将自动剔除此故障云服务器，并由其他云服务器接管故障服务器的流量，此类故障不属于负载均衡故障统计时间范畴内。
- 业务故障的恢复正常时间5分钟及以下的，不计入业务不可用性计算中。
- 不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。

网络接入能力

用户购买的负载均衡具备自适应的网络接入能力，根据用户关联云服务器带宽自动增减网络接入能力，公网出口带宽由关联主机公网带宽决定。腾讯云负载均衡出口采用 BGP 多线接入，保障用户网络接入质量。

业务资源调配能力

腾讯云负载均衡以集群方式实现，具备弹性扩缩容能力，可根据用户的服务规模自动扩容。用户只需要根据业务规模增加或减少关联在负载均衡上的云服务器数量及带宽即可自助实现弹性能力调度。

数据可审查性

腾讯云在依据现有法律法规体系下，出于配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，可以提供负载均衡相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

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。