

内容分发网络 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。

服务等级协议

最近更新时间：2019-09-02 14:46:40

为使用腾讯云内容分发网络服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云内容分发网络服务协议》（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。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 腾讯云提供的内容分发网络服务

是指通过腾讯云内容分发网络，腾讯云将您网站的内容发布至遍布**全球各国家**的海量加速节点，使您网站的用户可以就近获取所需内容，提升用户体验。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指开通本服务后，您使用的各个自然月度。如服务开通之日为3月17日，则第一个服务月度是指3月17日到3月31日，此后每一个服务月度均为自然月，第二个服务月度是指4月1日到4月30日，第三个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务区域

腾讯云内容分发网络服务提供的服务区域分为中国境内、亚太一区、亚太二区、亚太三区、中东、北美、欧洲、南美、非洲（具体服务区域包括的地区以您购买服务页面显示为准）。不同服务区域的服务定价不同，腾讯云将按您开通的不同的服务区域分别进行费用结算。

1.4 区域月度服务费

每一个服务月度内，根据您选择开通服务的服务区域实际计费方式统计用量，并根据该服务区域的定价，计算出该服务区域您应支付的月度服务费。

1.5 总月度服务费

每一个服务月度内，对您所使用的各服务区域对应的区域月度服务费进行累加，得到总月度服务费。

1.6 单个加速域名区域月度服务费

每一个服务月度内，根据您选择开通服务的服务区域实际计费方式统计单个加速域名的月度用量，将区域月度服务费按用量比例均摊至此加速域名，得到单个加速域名区域月度服务费。

1.7 单个加速域名总月度服务费

每一个服务月度内，域名各服务区域对应的区域月度服务费累加，得到单个加速域名总月度服务费用。

1.8 单位时间

腾讯云内容分发网络服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.9 单位时间错误率

单个加速域名范围内单位时间内由于腾讯云原因导致的错误请求占单位时间内总请求数的比例，其中，错误请求是指响应5XX状态码请求、连接超时请求。单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间总请求数。单位时间错误率将按您购买本服务涉及到的加速域名维度数量单独进行核算。

1.10 服务月度内不可用分钟数

单个加速域名范围内单位时间内错误率大于0.05%，视为该单位时间异常，连续两个单位时间出现异常，则此10分钟算为不可用单位时间，低于连续两个单位时间不计入服务不可用时间。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.11 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24 (小时) * 60 (分钟) 计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (1 - 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数) * 100%

服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同加速域名单独进行计算。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务每一个加速域名可用性不低于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) 内容分发网络同时为多个域名提供服务，赔偿仅针对服务月度内全球可用性未达标的域名进行，赔偿额按照未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过未达标域名总月度服务费**（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	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	未达标域名总月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	未达标域名总月度服务费的25%
低于95.0%	未达标域名总月度服务费的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。

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 客户源站故障所引起的请求错误。
- 4.2 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
- 4.3 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的 DNS 配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站服务器。
- 4.4 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。
- 4.5 客户自行升级操作系统所引起的。
- 4.6 客户网站受到黑客攻击而引起的。
- 4.7 大规模流量突增（业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任。
- 4.8 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
- 4.9 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 4.10 不可抗力以及意外事件引起的。
- 4.11 其他非腾讯云原因所造成的不可用。

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。

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）