

云点播

服务等级协议

产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2022 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：2020-05-27 16:06:21

为使用腾讯云点播服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云点播服务等级协议》（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以及赔偿方案和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关注。

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 腾讯云提供的点播服务

腾讯云点播服务是指腾讯云为您提供集音视频存储管理、音视频处理、音视频 AI 能力和音视频加速播放于一体的一站式 VPaaS 服务，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 错误率

错误率 = (单位时间内状态码为“5xx”的错误数 + 单位时间内因点播服务故障导致用户正常请求未能到达点播服务端的请求数) / 用户在单位时间内全部请求数。

说明：

5xx：指 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

点播服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率大于0.05%（不含本数），视为该单位时间服务不可用。在连续10分钟或更长时间内，腾讯云点播服务均持续不可用才计入服务不可用时间，低于连续10分钟不计入服务不可用时间。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内点播服务不可用的分钟数之和。

1.5 服务月度

服务月度是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03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 大规模业务量级突增

腾讯云点播服务不设置存储、转码和流量限制，您可根据实际业务需要动态扩展，但大规模业务量级突增，您需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则将可能影响可用性。腾讯云不对您未按约定提前书面通知的大规模流量突增提供业务可用性承诺，即若因此影响服务可用性的，腾讯云不承担责任。

突增指标：

- 带宽：峰值增长量预计大于50Gbps，或峰值增长量大于10Gbps，且地域和运营商具有显著集中性。
- 存储：存储增长量预计大于100TB。
- 转码：转码输出时长增长量预计大于10万分钟/天。
- 视频审核：视频审核时长增长量预计大于4万分钟/天。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (1 - 服务不可用时间 / 服务月度内总时间) × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.7%，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（腾讯云点播服务），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（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.7%但等于或高于99%	当月月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月月度服务费的25%
低于95%	当月月度服务费的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三(3)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，**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，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 腾讯云预先通知您需要系统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。

4.2 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。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.8 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

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的损失，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，并通过网站公告、邮件通知和短信通知等方式予以公布，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，无需另行获得您同意。

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)