

即时通信 IM

通用参考

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。

文档目录

通用参考

[平滑迁移方案](#)

[服务等级协议](#)

[联系我们](#)

通用参考

平滑迁移方案

最近更新时间：2019-08-23 14:50:51

即时通信 IM 拥有丰富的高并发、高可靠的运营经验。如果正在使用自主研发或第三方即时通信服务的 App 开发者希望接入即时通信 IM，则需要考虑迁移问题。即时通信 IM 根据不同的场景提出了针对性迁移方案。

术语约定

后续文档中，我们约定：

- **老系统**：App 原本使用的即时通信服务。
- **新系统**：腾讯云的即时通信 IM 服务。
- **App 1.0**：基于老系统来实现即时通信功能的 App。
- **App 2.0**：基于新系统来实现即时通信功能的 App。
- **消息路由（消息回调）服务**：第三方通信服务商在收到消息后，向 App 后台转发一份消息，类似于即时通信 IM 的 [发单聊消息之后回调](#)。

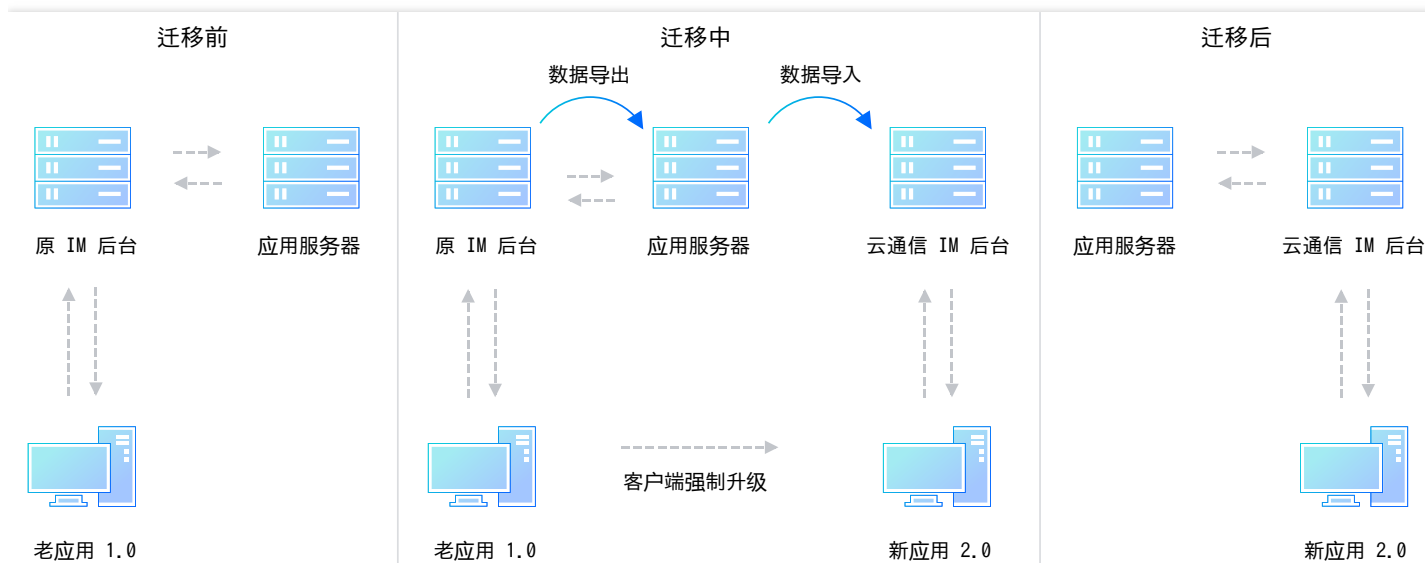
迁移过程本质上就是将即时通信服务后台从老系统切换到新系统，并将 App 1.0 升级到 App 2.0 的过程。

迁移方案

即时通信 IM 为您提供以下两种备选迁移解决方案，不同方案的迁移效果不同，实施难度也相差很大，需要综合考虑 App 现有的即时通信实现场景来确定合理的迁移方案。

强制升级方案

强制升级策略是指完成即时通信 IM 数据同步后，强制 App 从 1.0 升级为 2.0，此方案实施简单，升级后无需处理新老 App 兼容问题。具体方案如下图所示：

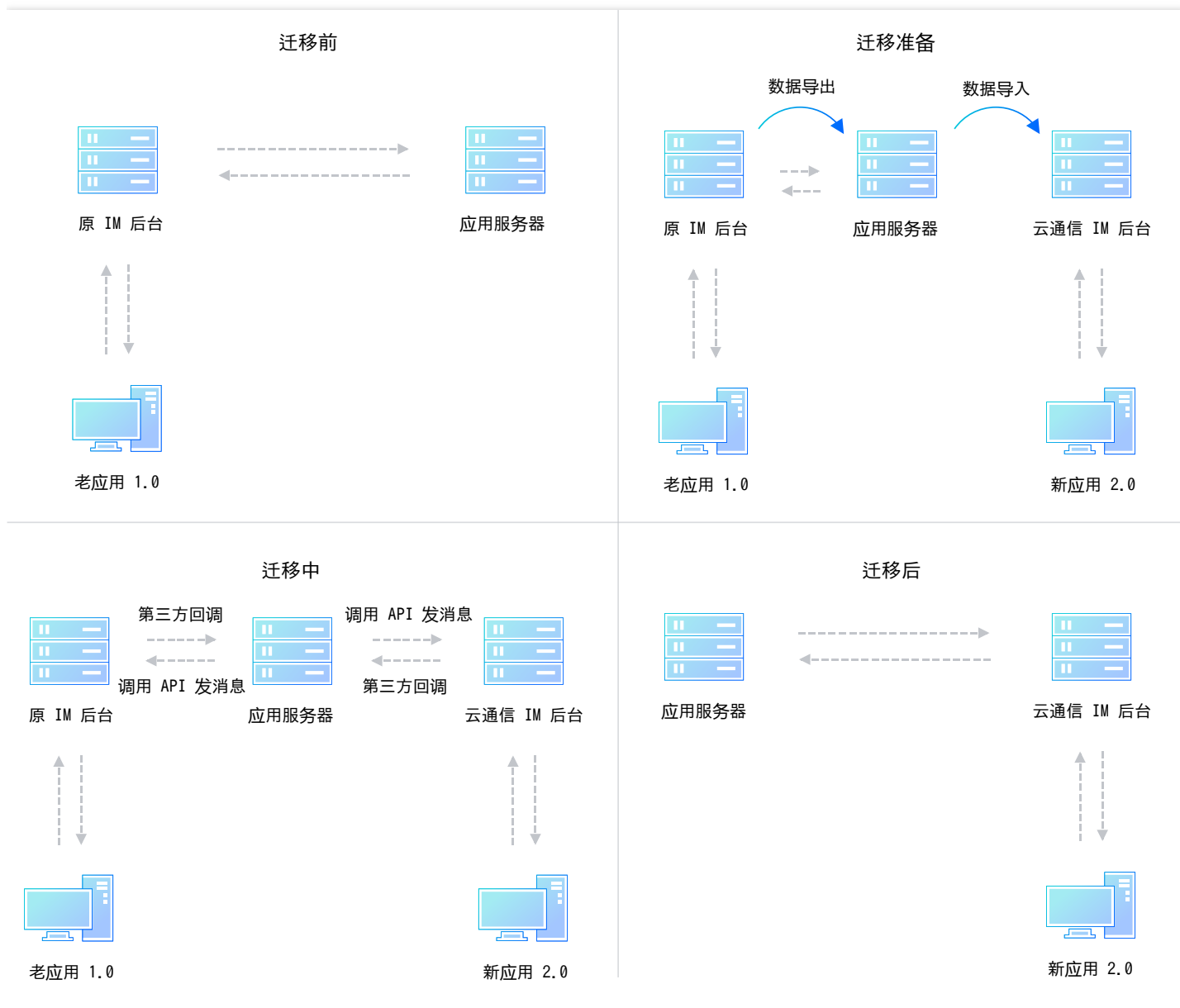


主要流程如下：

1. 导入历史数据至即时通信 IM，包括：
 - 导入帐号
 - 导入用户资料
 - 导入用户关系链
 - 导入单聊历史消息
 - 导入群组数据
 - 导入群聊历史消息
2. 强制用户从 App 1.0 升级到 App 2.0。
3. 老系统下架，所有用户通信均在新系统进行。

新老兼容方案

新老 App 可以共存，消息互通，在 App 1.0 停用之前，App 后台需要在新老系统之间保持实时双向同步，此方案相对复杂，对终端用户体验更好。具体方案如下图所示：



主要流程如下：

1. 导入历史数据至即时通信 IM，包括：

- 导入帐号
- 导入用户资料
- 导入用户关系链
- 导入单聊历史消息
- 导入群组数据
- 导入群聊历史消息

2. 双向同步 App 新老系统数据，包括：

- 实时同步单聊消息
- 实时同步群组数据和群聊消息

3. 新老系统共存，消息互通，待老 App 自然消亡。

详细迁移操作

导入帐号

导入帐号是后续各种数据导入的前提。

App 后台需要调用 [批量帐号导入 REST 接口](#) 将原有帐号全部导入到即时通信 IM，如需在导入帐号的同时导入用户昵称和头像，则需调用 [单个帐号导入 REST 接口](#)。

导入用户资料

调用 [设置资料 REST 接口](#) 将存量的用户资料导入即时通信 IM。

导入用户关系链

调用 [添加好友 REST 接口](#) 将存量的关系链导入即时通信 IM。

导入单聊历史消息

调用 [导入单聊消息 REST 接口](#) 将存量的单聊消息导入即时通信 IM。

导入群组数据和群聊历史消息

导入群组数据、群聊历史消息应当遵循以下流程：

1. 调用 [导入群基础资料 REST 接口](#) 创建群组，调用该接口时可以指定初始群成员。
2. 如果导入群时没有导入群成员，可以调用 [导入群成员 REST 接口](#) 导入群成员。
3. 调用 [导入群消息 REST 接口](#) 导入历史群聊消息。
4. 如果需要修正群成员的未读消息数量，可以调用 [设置成员未读消息计数 REST 接口](#) 进行相关操作。

单聊消息、群组数据和群聊消息都需要托管到新系统。当新系统中产生这种类型的增量数据时，使用即时通信 IM 的回调同步到老系统中。同时，老系统中产生的增量数据也需要同步到新系统。

同步单聊消息

老系统中增量消息时通过调用 [单发单聊消息 REST 接口](#) 同步到即时通信 IM，即时通信 IM 中增量消息时通过调用 [发单聊消息之后回调](#) 同步到老系统。

同步群组数据和群聊消息

同步群组资料

1. 老系统中群组基本资料的变更，需要通过调用 [修改群组基础资料 REST 接口](#) 进行实时同步。

2. 即时通信 IM 中群组基本资料的变更，需要通过调用 [创建群组之后回调](#)、[群组解散之后回调](#) 和 [群组资料修改之后回调](#) 同步到老系统。

同步群成员信息

1. 老系统中成员的增删，需要通过调用[增加群组成员 REST 接口](#) 和 [删除群组成员 REST 接口](#) 同步到即时通信 IM。
2. 即时通信 IM 中成员的进出群信息通过 [新成员入群之后回调](#) 和 [群成员离开之后回调](#) 同步到老系统。

同步群消息

1. 老系统中的增量群聊消息，需要通过调用群组中 [在群组中发送普通消息 REST 接口](#) 同步到即时通信 IM。
2. 即时通信 IM 中的增量群聊消息，需要通过 [群内发言之后回调](#) 同步到老系统。

注意：

若无法涵盖 App 现有的即时通信服务，您可以联系客服或者商务经理一起协商合理的迁移方案。

服务等级协议

最近更新时间：2019-08-19 19:27:04

为使用腾讯云即时通信 IM 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云即时通信 IM 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、免责事项等相关内容。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 腾讯云即时通信服务（Instant Messaging，IM）

是指即时通信 IM 为您提供具有全球接入、单聊、群聊、消息推送、资料关系链托管、帐号鉴权等全方位即时通信解决方案，并提供完备的 App 接入、后台管理接口的能力。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

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的有效期，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含3个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到4月16日，第2个服务月度是指4月17日到5月16日，第3个服务月度是指5月17日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度费用

您在一个服务月度中所实际消耗的本服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。

1.4 明确失败

指某一分钟内，用户在通过本服务的接口使用 App 或管理后台时，持续地登录失败或发送消息失败（含单聊消息、群聊消息），则视为服务明确失败；例如，用户在通过本服务的接口使用 App 或管理后台时，全部或部分登录尝试成功，或者全部或部分消息发送尝试成功的，则视为该分钟内的本服务是可用的。

1.5 明确失败分钟数

服务月度内明确失败的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 - (服务周期内的明确失败分钟数 / 服务周期总分钟数) * 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，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）本服务赔偿以腾讯云**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）如果本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、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%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的20%
低于90%	月度服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本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 用户自身故障所引起的。
- 4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
- 4.3 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
- 4.4 用户未遵循即时通信 IM 产品使用文档或使用建议引起的。
- 4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
- 4.6 任何涉及黄赌毒、党政军、诈骗等非法信息引起的。
- 4.7 用户使用音视频聊天室功能时，业务大并发需求未提前告知。
- 4.8 用户采用到腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
- 4.9 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
- 4.10 腾讯云预先通知用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。
- 4.11 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 4.12 不可抗力以及意外事件引起的。
- 4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
- 4.14 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）

联系我们

最近更新时间：2019-09-24 11:22:18

热线电话

当您在使用腾讯云遇到问题时，可以直接致电客服人员，寻求相应的帮助。

- 客服咨询：95716
- 备案帮助：95716转3

工单系统

当您遇到运维或技术类产品使用问题时，可以登录腾讯云官网，根据界面指引提交工单，我们将尽快响应，期待您的宝贵意见。

工单相关入口如下：

- 工单提交：[提交工单](#)
- 状态查询：[工单列表](#)

工单状态说明如下：

- 未处理：新提交的工单，或者技术支持收到工单但评估还未完成。您可以对未处理工单进行补充和关闭操作。
- 处理中：技术支持收到工单并评估，正在实施过程中。您可以对处理中的工单进行补充和关闭操作。
- 待补充：技术支持收到工单并评估，未提交完整的信息，需要补充。您可以对待补充工单进行关闭操作。

说明：

当“待补充”的工单补充后重新提交，会再次进入“未处理”状态。

- 已结单：工单实施完成，或者您在技术支持操作前关闭工单。

问答社区

问答社区是腾讯云为开发者提供的交流平台。该平台汇聚了云计算、人工智能、小程序、产品文档等热门标签版块。

您可以登录问答社区进行提问，会有产品专家或热心用户对您提出的问题，进行相应解答、探讨和指导。

平台入口：[问答](#)

技术交流

登录即时通信 IM 云+社区，观看即时通信 IM 接入教学视频，了解 IM 接入流程，与众多开发者一起交流学习。

平台入口：[即时通信 IM 云+社区](#)

或者您可访问即时通信 IM Github 获得专业的技术支持。

平台入口：[Github](#)