政策与规范

腾讯云产品相关协议

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【版权声明】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

腾讯云

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。
您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

文档目录

腾讯云产品相关协议
- 腾讯云服务协议
- 账号相关
  - 腾讯云账号协议
  - 实名认证主体变更协议
  - 接受实名认证主体变更协议
  - 腾讯云账号注销协议
- 计算
  - 云服务器服务等级协议
  - 裸金属云服务器服务等级协议
  - 轻量应用服务器服务等级协议
  - 云托付物理服务器服务等级协议
  - 高性能计算集群服务等级协议
  - 高性能应用服务 HAI 服务等级协议
  - 高性能计算平台服务服务等级协议
  - 批量计算服务服务等级协议
- 容器与中间件
  - 容器
    - 容器服务服务等级协议
    - Serverless 容器服务服务等级协议
    - 云原生 etcd 服务等级协议
    - 容器镜像服务服务等级协议
    - 注册集群服务等级协议
  - Serverless
    - 云函数服务等级协议
  - 消息队列
    - 消息队列 TDMQ 服务等级协议
    - 消息队列 CMQ 版服务等级协议
    - 消息队列 RocketMQ 版服务等级协议
    - 消息队列 CMQ 服务等级协议
    - 消息队列 CKafka 服务等级协议
    - 消息队列 RabbitMQ 版服务等级协议
    - 消息队列 MQTT 版服务等级协议
  - 微服务工具与平台
    - 腾讯微服务平台服务等级协议
    - 微服务引擎 TSE 服务等级协议
    - 腾讯云微服务引擎-弹性微服务服务等级协议
    - 服务网格服务等级协议
    - API 网关服务等级协议
- 存储
  - 基础存储服务
    - 对象存储服务等级协议
    - 文件存储服务等级协议
    - 云硬盘服务等级协议
    - 云 HDFS 服务等级协议
    - 数据加速器 GooseFSx 服务等级协议
    - 数据加速器 GooseFS 服务等级协议

COS V5 SDK 合规使用指南
存储数据服务
企业网盘服务等级协议
日志服务服务等级协议
混合云存储
存储网关服务等级协议
智能数据处理
数据万象服务等级协议
数据迁移
云数据迁移服务等级协议
智能存储
智能视图计算平台服务等级协议
数据库
腾讯云云数据库服务等级协议
腾讯云向量数据库服务等级协议
TDSQL-C MySQL 版服务等级协议
云数据库 MySQL 服务等级协议
云数据库 SQL Server 服务等级协议
轻量数据库服务等级协议
弹性缓存服务等级协议
腾讯云 Tendis 数据库服务等级协议
腾讯云 KeeWiDB 数据库服务等级协议
数据传输服务服务等级协议
数据库专家服务服务等级协议
数据库智能管家 DBbrain 服务等级协议
腾讯云数据库备份服务服务等级协议
云数据库服务条款
网络
云上网络
负载均衡服务等级协议
NAT 网关服务等级协议
弹性公网 IP 服务等级协议
公网 IP 服务等级协议
私有连接服务等级协议
混合云网络
专线接入服务协议
专线接入服务等级协议
云联网服务等级协议
（联通）跨境云专线（高速通道）服务协议
跨地域互联服务协议
对等连接服务等级协议
VPN 连接服务等级协议
VPN 网关服务协议
SD-WAN 接入服务服务等级协议
全球应用加速服务等级协议
跨境云专线（高速通道）服务协议
CDN 与边缘
CDN 与边缘平台
边缘安全加速平台 EO
边缘安全加速平台 EO 服务等级协议

EdgeOne QUIC SDK 隐私保护指引
内容分发网络服务等级协议
全站加速网络服务等级协议
腾讯云多网聚合加速 SDK 隐私保护指引
边缘计算
边缘计算机器服务等级协议
边缘可用区服务等级协议
视频服务
视频服务
云直播服务等级协议
腾讯云点播服务等级协议
云点播媒体上传 SDK 个人信息保护规则
云点播媒体上传 SDK 合规使用指南
第三方播放器插件隐私保护指引
第三方播放器插件合规使用指南
腾讯云智绘服务等级协议
视频终端
腾讯云视立方 · 音视频通话 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 直播 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 直播 SDK（基础版）个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 短视频 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 腾讯特效 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 播放器 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 播放器 SDK 合规使用指南
腾讯云视立方 · 全功能版 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 虚拟形象 SDK 个人信息保护规则
腾讯云视立方 · 多人音视频房间 SDK 个人信息保护规则
媒体处理
云游戏服务等级协议
腾讯云媒体处理服务等级协议
云桌面服务等级协议
应用云渲染服务等级协议
X-P2P SDK 隐私保护指引
内容创作
智能创作服务等级协议
音速达直播音乐版权引擎服务等级协议
实时互动
实时音视频服务等级协议
实时音视频 TRTC SDK 个人信息保护规则
腾讯云实时互动-工业能源版服务等级协议
腾讯云实时互动-教育版 LCIC 服务等级协议
实时互动-教育版 SDK 个人信息保护规则
第三方信息共享清单
腾讯云游戏多媒体引擎 GME 服务等级协议
游戏多媒体引擎 SDK 个人信息保护规则
安全
安全运营
腾讯云威胁情报云查与本地引擎服务等级协议
主动型云蜜罐服务条款
主动型云蜜罐服务等级协议

- 业务安全
  - 流量反欺诈
    - 流量反欺诈服务等级协议
    - 流量反欺诈（TAF）产品隐私政策
    - 流量反欺诈（TAF）产品合规使用指南
    - 流量反欺诈（TAF）产品数据处理协议
  - 验证码服务等级协议
  - 天御验证码 JS 个人信息保护规则
  - 小程序安全检测服务等级协议
  - 风险识别 RCE
    - 腾讯云风险识别 RCE 服务等级协议
    - 风险识别 RCE 产品隐私政策
    - 风险识别 RCE 产品合规使用指南
    - 风险识别 RCE 产品数据处理协议
  - 腾讯云账号风控平台服务等级协议
  - 设备安全
    - 腾讯云设备安全服务等级协议
    - 个人信息保护规则
    - 合规使用指南
    - 隐私政策
  - 测试服务服务等级协议
  - 腾讯云服务性能测试服务等级协议
  - 腾讯云腾讯优码服务等级协议
  - 游戏反作弊 ACE 服务等级协议
- 云安全
  - 云防火墙服务等级协议
  - 云安全中心服务等级协议
  - 腾讯云云安全中心服务条款
  - Web 应用防火墙服务等级协议
  - 漏洞扫描服务服务等级协议
  - 漏洞扫描服务服务条款
  - 主机安全服务等级协议
  - 主机安全服务条款
  - 容器安全服务服务等级协议
  - 腾讯云大模型安全网关服务等级协议
- 数据安全
  - 腾讯云数据安全治理中心服务等级协议
  - 运维安全中心（堡垒机）服务等级协议
  - 数据安全审计服务等级协议
  - 密钥管理系统服务等级协议
  - 腾讯云代码签名证书服务等级协议
  - 机密计算平台服务等级协议
- 安全服务
  - 安全托管服务服务等级协议
  - 腾讯云应急响应服务服务等级协议
  - 腾讯云安全攻防对抗服务服务等级协议
  - 腾讯云重要时期安全保障服务服务等级协议
  - 渗透测试服务服务等级协议
  - 暴露面管理服务服务等级协议
  - 漏洞治理服务服务等级协议

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

- 风险评估服务服务等级协议
- 安全验证服务服务等级协议
- 应用安全
  - 腾讯云软件成分分析服务等级协议
- 身份安全
  - 数字身份管控平台服务等级协议
- 边缘安全
  - DDoS 防护服务等级协议
- 零信任
  - iOA 零信任安全管理系统服务等级协议

大数据

- 数据分析
  - 弹性 MapReduce 服务等级协议
  - 弹性 MapReduce Serverless HBase 服务等级协议
  - Elasticsearch Service 服务等级协议
  - 腾讯云数据仓库 TCHouse-C 服务等级协议
  - 腾讯云数据仓库 TCHouse-P 服务等级协议
  - 腾讯云数据仓库 TCHouse-D 服务等级协议
  - 流计算 Oceanus 服务等级协议
  - 数据湖计算 DLC 服务等级协议
  - 腾讯云大数据 AI 助手功能服务协议
- 数据开发与治理
  - 数据开发治理平台 WeData 服务等级协议
- 数据应用与可视化
  - 腾讯云 BI 服务等级协议
  - 数字孪生可视化网页版 RayData Web 服务等级协议
  - 移动推送 基础版（不包括体验版）服务等级协议
  - 移动推送腾讯 SDK 隐私协议

人工智能与机器学习

- AI 基础产品
  - 人脸识别
    - 人脸识别服务等级协议
    - 人脸识别服务规则
    - 腾讯云离线人脸识别 SDK 个人信息保护规则
  - 人脸融合
    - 人脸融合服务条款
  - 人像变换
    - 人像变换服务条款
    - 腾讯云图像聚类 SDK 个人信息保护规则
  - 图像创作服务等级协议
  - 文字识别
    - 文字识别客户端 SDK 合规使用指南
    - 腾讯云文字识别服务等级协议
    - 腾讯云文字识别服务条款
  - 语音技术
    - 语音合成公有云服务等级协议
    - 语音合成服务条款
    - 语音识别公有云服务等级协议
    - 语音识别服务条款
    - 声音工坊音色定制服务等级协议

- 声音工坊音色定制服务条款
- 语音合成 SDK 个人信息保护规则
- NLP 技术
- 腾讯云 NLP 技术服务等级协议
- 腾讯云 NLP 技术服务条款
- 机器翻译服务等级协议
- 腾讯云智能体开发平台
- 腾讯云智能体开发平台服务条款
- 腾讯云智能体开发平台隐私政策
- 腾讯云智能体开发平台服务等级协议
- 媒体智能标签
- 媒体智能标签服务等级协议
- 媒体智能标签服务条款
- 人脸试妆服务条款
- 图像理解
- 图像理解服务等级协议
- 图像理解服务条款
- 图像处理
- 腾讯云图像处理服务条款
- 腾讯大模型
- 腾讯混元大模型
- 腾讯混元大模型服务等级协议
- 腾讯混元大模型服务条款
- 腾讯混元大模型服务等级协议（新）
- 大模型图像创作引擎
- 大模型图像创作引擎服务等级协议
- 大模型图像创作引擎服务条款
- 大模型视频创作引擎
- 腾讯云大模型视频创作引擎服务条款
- 腾讯云大模型视频创作引擎服务等级协议
- AI 应用产品
- 人脸核身
- 腾讯云慧眼人脸核身服务等级协议
- 腾讯云慧眼人脸核身服务条款
- 慧眼 SDK 个人信息保护规则
- 人脸核身基础版
- 人脸核身增强版
- 卡证 OCR
- 意愿核身
- 实证 NFC
- 人机互动小程序端
- 慧眼 SDK 合规使用指南
- 腾讯云慧眼人脸核身增强版 SDK 合规使用指南
- 腾讯云慧眼人脸核身基础版 SDK 合规使用指南
- 腾讯云智能数智人
- 腾讯云智能数智人服务等级协议
- 腾讯云智能数智人服务条款
- 腾讯同传服务等级协议
- 腾讯同传隐私保护指引
- 内容安全

图片内容安全服务等级协议
文本内容安全服务等级协议
音频内容安全服务等级协议
视频内容安全服务等级协议
内容安全服务条款
智能扫码 SDK 个人信息保护规则
AI 平台产品
TI-ONE 训练平台
腾讯云 TI-ONE 训练平台服务等级协议
腾讯云 TI-ONE 训练平台服务协议
腾讯云 TI-ONE 训练平台大模型体验服务条款
腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（在线签署版）
开发与运维
云资源管理
云顾问服务条款
云顾问服务等级协议
低代码
Web 应用托管服务等级协议
云开发服务等级协议
云开发短信服务等级协议
云开发短信服务协议
腾讯云云开发服务条款
腾讯云云开发 TCB SDK 合规指南
腾讯云云开发 TCB SDK 隐私保护指引
云托管服务等级协议
云开发网关服务等级协议
腾讯云微搭低代码服务等级协议
微搭低代码服务等级协议
腾讯云微搭低代码平台购买协议
微搭低代码短信服务协议
微搭建站资源包服务协议
微搭建站资源包服务等级协议
设计协同管理工具
设计协作平台服务协议
开发者工具
腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 隐私政策
腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 服务等级协议
腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 用户协议
Cloud Studio（云端 IDE）服务协议
CODING 服务等级协议
腾讯云代码助手软件许可及服务协议
腾讯云代码助手服务等级协议
云原生构建服务等级协议
腾讯云代码分析 TCA 服务等级协议
监控与运维
事件总线服务等级协议
Grafana 服务服务等级协议
Prometheus 监控服务服务等级协议
云拨测服务等级协议
应用性能监控服务等级协议

混沌演练平台服务等级协议
前端性能监控服务等级协议
云压测服务等级协议
云压测服务条款
前端性能监控 SDK 隐私保护协议
终端性能监控服务等级协议
终端性能监控 AI 微解决方案功能服务协议
终端性能监控 Pro 服务等级协议
可观测 AI 工作台服务条款
云通信与企业服务
云通信
腾讯云短信服务等级协议
腾讯云短信服务协议
腾讯云即时通信 IM 服务等级协议
腾讯云即时通信 IM SDK 隐私保护指引
腾讯云语音消息服务等级协议
腾讯云语音消息服务协议
腾讯云邮件推送服务等级协议
腾讯云邮件推送服务条款
腾讯云云联络中心 TCCC 服务等级协议
腾讯云云联络中心 TCCC 服务协议
TCCC SDK 个人信息保护规则
号码认证 SDK 个人信息保护规则
域名管理
云解析 DNS 服务等级协议
移动解析 HTTPDNS
移动解析 HTTPDNS 服务等级协议
移动解析 HTTPDNS SDK 个人信息保护规则
腾讯云移动解析 HTTPDNS Android SDK 合规使用指南
腾讯云移动解析 HTTPDNS iOS SDK 合规使用指南
私有域解析 Private DNS 服务等级协议
智能全局流量管理服务等级协议
企业应用
数字证书服务协议
腾讯云 CA 数字证书服务合同
CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议
区块链
腾讯云区块链服务平台 TBaaS 服务等级协议
资质证照
腾讯云品牌经营管家企业经营服务等级协议
网站与备案
SSL 证书服务等级协议
腾讯云建站 CloudPages 服务等级协议
网站建设服务等级协议
办公协同
腾讯问卷服务等级协议
办公协同
腾讯微卡服务等级协议
腾讯会议
腾讯会议 SaaS 版服务等级协议

腾讯会议应用市场运营规范
腾讯会议应用市场用户协议
腾讯会议开放平台开发者协议
腾讯会议开放平台应用合规审核规范
腾讯会议第三方应用平台合作协议
腾讯 TAPD SaaS 版服务等级协议
腾讯浏览服务等级协议
企业网盘服务等级协议
腾讯乐享 SaaS 服务等级协议
腾讯电子签服务等级协议
腾讯云 CA 服务等级协议
CA 数字身份服务等级协议
连接器
账号连接器服务等级协议
腾讯轻联服务等级协议
微信生态
腾讯企点营销通服务等级协议
CRM
腾讯企点在线客服产品配置培训服务协议
腾讯企点营销产品培训服务协议
腾讯企业级产品及服务直销协议
物联网
腾讯云公有云物联网开发平台服务等级协议
腾讯连连 App SDK 个人信息保护规则
腾讯云物联网智能视频服务（行业版）服务等级协议
物联网智能视频服务（消费版）隐私协议
腾讯云物联使能服务等级协议
行业应用
建筑服务
微瓴同业开放平台服务等级协议
医疗服务
医疗内容平台服务等级协议
数智医疗影像平台服务等级协议
智能导诊服务等级协议
智能预问诊服务等级协议
AI 临床助手服务等级协议
医疗报告结构化
医疗报告分类 SaaS 服务等级协议
医疗报告结构化 SaaS 服务等级协议
腾讯健康组学平台服务协议
多渠道营销服务等级协议
家医助手服务等级协议
腾讯健康药箱服务等级协议
移动服务
腾讯客户端性能分析隐私政策声明
教育服务
智聆口语评测服务等级协议
智聆口语评测 TAI SDK 个人信息保护规则
作业批改
腾讯云作业批改服务条款

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云作业批改服务等级协议
数学作业批改
TAISDK 个人信息保护规则
互动白板服务等级协议
互动白板 SDK 个人信息保护规则
零售服务
智慧零售增长平台 Lite 版服务等级协议
智慧零售增长平台 Lite 版服务协议
四力选品智能推荐服务等级协议
解决方案
行业解决方案
在线教育互动课堂服务等级协议
管理与支持
用户服务
驻场技术支持服务条款
腾讯云客户数据常见问题

腾讯云产品相关协议
腾讯云服务协议

最近更新时间：2023-12-29 11:33:01

2023

年12月版

欢迎您使用腾讯云服务！

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云服务的相关事项签订的合同。**为使用腾讯云服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本协议，或您以任何方式使用腾讯云服务的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。**

第一条 通则

1.1 腾讯云服务指腾讯云向用户提供的互联网资源协作服务等增值电信服务，以及有关的软件服务，包括组成前述服务的组件、产品和其他衍生服务。具体以腾讯云所能实际提供的为准，您可以根据自己的需求选择使用一项或多项具体服务。

1.2 腾讯云是中立的技术服务提供者，依约向您提供各类技术产品和服务；您的网站、应用、软件、平台等任何产品、服务及相关内容等，由您自行运营并承担全部责任。腾讯云和您各自获取自身运营所需的必要经营许可和资质。

1.3 本协议作为您使用腾讯云服务的基础性约定，对腾讯云和您均有法律约束力，腾讯云和您均有义务遵守。

腾讯云会通过腾讯云网站或其他约定的方式，发布、展示与腾讯云具体服务相关的服务协议、服务规范/规则、服务等级协议（SLA）及服务说明、技术规范、使用流程、操作文档、计费标准等内容，前述发布、展示的内容统称为服务规则，与本协议共同构成对您和腾讯云具有约束力的文件。

1.4 **您选择使用的服务发生在、涉及到中国大陆以外国家和地区的，您还需遵守所适用的当地法律法规及其他具有法律效力的规定，并遵从双方相关约定。双方关于中国大陆以外国家或地区服务的约定见**《购买/使用腾讯云境外服务协议》。

第二条 账号

2.1 为使用腾讯云服务，您应当注册腾讯云账号。腾讯云账号是腾讯云为您提供服务的服务标识，依托账号您可以获取相应的腾讯云服务，包括自助购买云服务、查询账单、支付费用、管理资源、接收腾讯云通知等等。

2.2 注册腾讯云账号，您应依法具备必要、适当的权利能力和行为能力，已授予操作人足够的权利完成注册过程。您必须提交自身合法、真实、有效的身份信息完成真实身份的核验。您未提交真实身份信息的、未能通过真实身份核验的，腾讯云依法不对您提供服务。

2.3 您的腾讯云账号和密码由您自行设置，您应当采取妥善的安全措施，保管您的账号和密码；您应当妥善保管您账号敏感权限操作的验证渠道信息，例如您的安全手机、邮箱等，防止相关信息泄露、失效或错误而给您带来安全隐患。

腾讯云账号仅限于您自身使用，未经腾讯云同意，您不得将账号以任何方式提供给他人使用。您应为账号下的行为负责，账号下的所有操作行为均被视为您实施，且应由您承担全部法律后果。如果您的账号下有任何未经授权的使用行为，您应当立即通知腾讯云，以便腾讯云为您提供相应的帮助。

2.4 为保障您账号的安全，腾讯云提醒您应当自行建立健全内部管理制度，规范对腾讯云账号的使用与管理。您基于自身经营管理所需，将账号授权您的员工或他人管理的，或使用腾讯云的账号授权功能（例如设置子账号、创建和加入集团账号管理），授权或接受他人对您账号进行一定的操作的，须做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时进行交接和采取必要的账号安全保护措施（例如修改密码、变更登录方式、设置账号保护、删除相关授权等）。

2.5 您在腾讯云的账号信息不准确，或者您的账号信息发生变更的，您有义务及时进行更新。腾讯云有权对您账号信息进行动态核验，发现您的账号信息不准确、有误或不符合法规要求的，通知您限期纠正。

2.6 您有权申请注销腾讯云账号。在不违反法律法规要求，且遵循腾讯云账号注销规则的情形下，腾讯云应当依照您的请求注销您的腾讯云账号。账号注销行为是不可逆的，一旦您完成账号注销后，您将无法再登录该账号，请您谨慎操作。

2.7 **您理解，为保护网络生态和网络安全，维护良好的网络交易秩序，您和腾讯云双方均有义务遵守国家法律法规、政策规范。为此，腾讯云有权制定相应的账号协议、网络平台规则、服务规范等相应的腾讯云规则，设置 腾讯云举报平台 受理投诉、举报，并对违反法律法规、政策规范和腾讯云规则的账号采取相应的限制和处置措施。**

第三条 服务

3.1 服务开通

3.1.1 您可根据自身需求，自行通过腾讯云官网在线选购所需服务；您也可以委托您的专属客户经理、客服代表协助您选购所需服务。您的订单被系统接受并显示已成功下单的，则表示服务购买成功，腾讯云应按照您的订购需求及服务规则为您提供服务，您和腾讯云之间另有约定的，按照约定执行。

3.1.2 **您需在订单提交后及时完成支付。超出订购页面显示的期间，系统将自动关闭订单；相关服务也可能因时间限制、库存限制或者活动数量限制，在您提交订单进行付款期间出现数量不足或已达到限量等情况，从而无法成功购买。**

3.1.3 腾讯云有权开展营销推广活动。营销推广期间，腾讯云可能采取价格折扣、服务升级、赠送等优惠措施，例如“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”、“赠送服务”等。您理解，这些优惠措施是暂时性、阶段性的，或有总量限制、购买量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的用户，或者有其他条件限定，腾讯云不保证所有用户均能参与活动并获得优惠权益。

腾讯云有权制定活动规则。参与推广活动的用户，应当阅读并理解活动规则，按照相应的规则获取、使用腾讯云服务。此类活动系腾讯云在正常服务价格之外的特别优惠，**您理解，您获得的优惠权益，包括您在营销推广活动之外享受的腾讯云价格折扣优惠、服务优惠，不可同时叠加适用，也不得转让、不得要求腾讯云回购，活动规则和相关约定明示允许的除外。**

3.1.4 腾讯云可能不时推出公测、内测等免费试用服务，您可以通过自愿申请等方式获取使用，并遵守本协议及免费服务的相关约定。您理解，该类免费服务通常不是长期或永久的，腾讯云不会对该类服务的可用性和可靠性作出承诺，也不会对您使用该类服务的结果承担任何责任。腾讯云保留对该等免费服务作出可用性和可靠性承诺及收取费用的可能性，收取服务费用之前，腾讯云将另行通知您。

3.2 服务费用

3.2.1 您可以通过先付费或后付费的方式获取腾讯云服务，具体以您所购买的服务所支持的付费方式为准。

先付费，或称“预付费”，您需要在提交订单并完成付费后，腾讯云才提供相应的服务；后付费，您先使用服务后支付费用，您需在按照该服务的服务规则确定的付款期限内支付费用。

3.2.2 基于您的商业信誉，您可能获得腾讯云给予您的“信用额度”，从而可以在额度内对一些需要先付费的服务享受“后付费”的便利。您理解，您所能获得腾讯云授予的信用额度视乎腾讯云对您的商业信誉评估而定，腾讯云有权对其进行调整。

3.2.3 **无论先付费服务还是后付费服务，您与腾讯云就费用支付另有约定的，双方应优先遵循另行之约定。**您在信用额度内订购腾讯云服务不影响您与腾讯云之间关于服务费用账期和结算的相关约定的执行。

3.2.4 您可以通过腾讯云账号查询已购买服务、费用支付及欠费情况。为避免您欠费影响服务连续性，腾讯云建议您适时查看您的账单及欠费通知，及时付费。腾讯云为您提供了在线付款、银行转账等多种方式的支付渠道，您可以选择适当方式进行支付，并注意预留合理时间确保支付到账。**如果您发生欠费，腾讯云有权每天按照您欠费金额的万分之五的标准向您收取违约金。**

3.2.5 为便利您的操作，您可以对一些服务设置“自动续费”。自动续费是指您所购买腾讯云服务到期时，您的腾讯云账号内可用余额足够的，系统自动从您的账号中扣取下一续费周期的费用。**除另有明确约定外，自动续费的价格为系统执行扣费当时的价格。**

3.2.6 鉴于腾讯云服务计费方式的多样性，请您购买服务时注意查看有关计费的说明，按需购买。某些类型、某些计费方式的服务，您一旦购买，即使您未实际使用，也需支付费用，包括不限于如下情形：

（1）套餐类服务。该类服务中包括一项或若干项服务权益，并且有使用期限要求，使用期限届满后权益清零。

（2）按时长计费的服务。购买含有按时长计费的服务后将获得期限内的服务，在期限内均应支付费用。

（3）基于规则或约定。例如服务规则已事先声明不可退费、或您已经向腾讯云承诺最低消耗金额。

若有的持续计费服务已并非您实际所需，腾讯云建议您自行巡查并关闭对应服务。

3.2.7 **您可以通过登录腾讯云账号或事先指定的账单接收邮箱等途径查看您的费用消耗状况和账单。腾讯云在每个月度均会向您提供账单，该账单作为双方费用结算凭据，您对账单有异议的，应在收到账单后5个工作日内向腾讯云提出；您在前述期限内没有提出异议，则视为您已确认账单。对于您有异议的账单，由您和腾讯云双方进行核查，以核查后双方确认的账单为准。核查期间，您应先行支付无异议部分的金额。您不认可核查结果，但又没有确切证据证明账单计费有误的，则结算费用以腾讯云提供账单为准。**

3.2.8 腾讯云将严格遵照国家税务规定向您开具合规的增值税发票。

如发生销售折让、销售退回或其他按照国家税务规定需要重新开票或开具红字发票的情况，您需退回腾讯云已开具的发票或提供开具红字专用发票的必要资料。具体按以下政策执行：

（1）如果退票发生在发票开具当月且您尚未进行税务认证抵扣，您退回发票即可。

（2）如果您已就该发票进行税务认证抵扣，或者退票时间已超过开票当月，您应向腾讯云提供开具红字发票的必要资料，如《开具红字增值税专用发票信息表》等。

（3）如果腾讯云尚未开具发票或已开具发票但尚未交付给您，无需您提供发票相关资料。

在完成上述操作后，您可按照向腾讯云的实际付款（应付款）数额申请重新开具发票，双方办理相应的退款。不符合上述条件的，则无法办理重新开票和退款，腾讯云不就此承担任何责任。

3.2.9 **您应当及时、足额向腾讯云支付费用。您发生欠费时，腾讯云可能会向您发出合理的提示或催告。您未按约足额支付服务费用的，腾讯云除了可以要求您承担相应违约责任外，还有权随时直接采取暂停提供相应服务、终止提供相应服务措施。腾讯云因此终止您的服务，会向您发送必要的通知。**

3.2.10 **您名下有多个腾讯云账号的，每个腾讯云账号均是独立计费。您理解，如果您名下有的账号发生欠费，虽然腾讯云可能会给予您便利不影响您尚未欠费的账号的服务，但腾讯云始终保留对您所有腾讯云账号中的费用合并处置的权利。腾讯云有权将您账号内预缴尚未消耗的资金抵充您其他腾讯云账号欠费及您的其他应付费用，且您所有腾讯云账号内的资金不足以抵充您的欠费和其他应付费用的，对您所有腾讯云账号予以拒绝和终止服务。**

3.2.11 您自行缴付腾讯云服务费用、委托他人缴付腾讯云服务费，或者他人为您的腾讯云账号缴付费用，均视为您的付费行为。如果您申请退还资金，须遵循腾讯云退还资金的规则，腾讯云根据退还规则优先原路退回资金。您理解，为履行预防和治理电信网络诈骗的义务，腾讯云有权对您缴付的来源可疑资金予以暂冻、原路退回或移送公安机关处理，此时遭受影响的资金被视为并未支付给腾讯云，您需要另行补足费用。

3.3 服务支持

3.3.1 腾讯云向您提供售后服务。腾讯云提供7*24小时的免费热线电话及在线工单咨询服务，协助您解答使用腾讯云服务过程中遇到的问题。同时，腾讯云还可为您提供免费或付费的技术服务，具体以腾讯云官方网站公布为准。

3.3.2 **腾讯云可通过电话、短信、邮件等方式为您介绍和推荐腾讯云服务，具体是否需要推介服务及选用何种腾讯云服务，由您决定。**

3.3.3 腾讯云不断优化、提升、扩展现有服务，为您提供更丰富的服务类型和服务功能。**您理解，新增或扩展的服务类型和服务功能，可能需要您额外支付费用才能使用。同时，腾讯云也有权对现行免费服务进行收费、对服务价格提升或降低，并且在价格调整时在腾讯云官网进行公告或向您发送通知，调整后的价格将在公告或通知确定的期限生效。双方另有约定除外。**

3.3.4 腾讯云在服务规则约定范围内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，您可以主动对自身系统进行高可用性的设置，或联系腾讯云提供协助或技术支持。

3.3.5 **您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽合理的努力，并在适配的安全能力下确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵。因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。**

3.4 服务中止、变更、终止

3.4.1 为了向您提供更加完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等日常维护，可能导致您所使用服务短时间的中断或暂停。腾讯云无需就此中断或暂停向您承担责任，但是腾讯云应当在合理的时间内提前向您发送通知。

3.4.2 腾讯云有权根据自身运营安排，对所提供的服务类型、服务功能进行调整和变更。前述调整和变更影响您使用腾讯云服务的，腾讯云会在调整和变更生效前的合理期限内提前向您发送通知。如果相关调整和变更将实质性减少您已购买的腾讯云服务的功能和权益，腾讯云会提供相应的调整方案，您对此有异议的应在腾讯云向您通知后的30日内提出。

3.4.3 **为保证服务的安全性和稳定性，腾讯云可能需要进行数据中心裁撤、改造、迁移、设备更换等重大调整。上述重大调整可能会影响您所使用服务，腾讯云将提前不少于30天通知您，以便您可以迁移、调整您的业务系统。您应积极配合进行相关数据的迁移工作。您承诺在接到腾讯云通知后按照腾讯云规定的时间配合完成相应操作，否则因此造成您业务无法访问或其他问题的，相应后果由您自行承担。**

3.4.4 **您理解，腾讯云因执行法院、政府机构等有权机关的命令和监管指令所需，或者为处理腾讯云服务安全性或完整性之紧急事件或威胁，使得腾讯云需要中断向您提供服务，或者无法继续向您提供服务的，腾讯云将在受影响的范围内修改、限制、暂停或终止对您提供服务。您理解，考虑到相关事件的紧迫性和特殊性，此时腾讯云可能会直接做出该等操作而不会事前通知。**

3.4.5 您可以依据本协议及腾讯云服务规则终止您所开通的部分或全部腾讯云服务，您也可以注销您注册的全部腾讯云账号以终止腾讯云和您之间的服务关系。您应注意巡查和评估终止相关腾讯云服务对您的系统和运行业务的影响，以免造成损害。

3.4.6 服务到期或终止时，您在清偿所有服务费用，承担相应违约、赔偿责任后（若有），您可以对您的腾讯云账号下已预交但尚未消耗的资金申请退回。双方对费用清理另有约定的遵循约定处理。

第四条 第三方产品或服务

4.1 您可以通过腾讯云网站、腾讯云市场平台获取、使用第三方提供的产品或服务，此时第三方产品和服务的运营方与您建立相应的服务关系，并向您承担产品和服务的责任。腾讯云根据服务规则约定在自身责任范围内向您承担相应责任。

4.2 **本协议下部分服务可能由腾讯云的关联公司提供，腾讯云关联公司在遵守本协议的前提下，根据相关服务规则约定向您承担相应责任。**
因公司合并、分立、经营调整等原因，腾讯云可将本协议部分或全部权利义务转让予腾讯云关联公司或其他指定的第三方，腾讯云须提前通知您，并尽力确保不对您所使用的腾讯云服务产生不利影响。您对此有异议的可在收到通知后的30天内向腾讯云提出。

第五条 网络安全和网络秩序

5.1 您和腾讯云均有义务遵守中华人民共和国法律法规及其他所适用的法令和监管政策，自觉维护网络安全和网络秩序。

5.2 您和腾讯云各自应对自身的网络连接、业务系统和计算机系统采取安全保护措施，预防安全漏洞风险，共同防范发生网络安全事件。当发生网络安全事件时，双方应在各自安全责任范围内承担责任。

若您需要增强安全保护措施，您可以根据自身需求另行购买使用由腾讯云提供的安全保护产品和服务。**您理解，使用安全保护产品和服务是提升计算机信息系统、设备安全性的必要措施，但腾讯云不能也无法保证您使用了腾讯云的安全保护产品和服务就能够绝对保障您的业务安全性。**

5.3 腾讯云应根据法律法规的要求制定网络安全事件应急预案，及时处置腾讯云服务及服务所依托的相关业务系统、计算机系统的系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险；在发生危害网络安全的事件时，立即启动应急预案，采取相应的补救措施。

5.4 腾讯云履行信息网络安全管理法定义务。腾讯云一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，对接入腾讯云平台的公共信息进行必要的巡查，使得腾讯云网络健康清朗，合规运行。您不得利用腾讯云服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规规定的内容，包括：

（1）反对宪法所规定的基本原则的；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）损害国家荣誉和利益的；

（4）歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的；
（5）宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；
（6）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
（7）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
（8）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
（9）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的；
（10）侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的；
（11）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
同时您需要进一步采取措施，防范和抵制含有下列内容的不良信息：
（1）使用夸张标题，内容与标题严重不符的；
（2）炒作绯闻、丑闻、劣迹等的；
（3）不当评述自然灾害、重大事故等灾难的；
（4）带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的；
（5）展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的；
（6）煽动人群歧视、地域歧视等的；
（7）宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的；
（8）可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的；
（9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；
（10）以非法民间组织名义活动的；
（11）其他对网络生态造成不良影响的内容。
5.5 腾讯云依照有关规定，建立对利用腾讯云服务从事涉电信网络诈骗活动及支持、帮助行为进行监测识别和处置的机制。腾讯云发现涉诈违法犯罪线索、风险信息的，依照有关规定移送相关部门，并依法为相关部门办理电信网络诈骗案件调取证据提供技术支持和协助。
5.6 您应遵循所适用法律对您的规范和要求。您在中华人民共和国境内从事互联网服务、增值电信业务，应按照国家规定取得相应的许可或进行备案，并对自己的网站内容、服务内容的合法性承担责任。
5.7 您应合法使用腾讯云服务。您不得从事违法、犯罪活动，也不得利用腾讯云服务为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利。您不得从事如下危害网络安全和网络秩序的行为：
（1）从事非法侵入他人网络、干扰他人网络正常功能、窃取网络数据等危害网络安全的活动；
（2）提供专门用于从事侵入网络、干扰网络正常功能及防护措施、窃取网络数据等危害网络安全活动的程序、工具；
（3）实施电信网络诈骗行为等网络违法行为；
（4）明知他人从事危害网络安全的活动、电信网络诈骗活动及其他网络违法行为，为其提供技术支持、广告推广、支付结算等帮助；
（5）其他破坏互联网安全和秩序的行为。
5.8 您使用腾讯云服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。您不得实施如下行为：
（1）实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；
（2）以任何方式干扰或企图干扰腾讯云任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等；
（3）违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定，实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测；
（4）利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；
（5）发布、传播垃圾邮件（SPAM）或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等；
（6）将腾讯云所提供的服务用作虚拟服务器，非法代理服务器（Proxy）以及邮件服务器，或未经腾讯云同意利用腾讯云提供的服务从事DDoS防护、DNS防护等经营性活动；
（7）因您的网站和服务、业务遭受不正常的大流量访问或不合理占用资源、频繁遭受攻击（包括但不限于DDoS 攻击），且未及时采取处置措施，或未根据腾讯云要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生不良影响的；
（8）将您从腾讯云获得的IP地址、带宽等网络接入资源用于在中华人民共和国境内经营IDC、ISP等业务；
（9）其他腾讯云明确反对或不允许的行为，例如开展虚拟币“挖矿”行为。
5.9 腾讯云依照法律规定，建立相应的侵权投诉处置流程。腾讯云收到权利人发送的与您相关的侵权投诉通知后，经审核，对符合法律要求的侵权投诉通知，腾讯云将向您转送并采取必要的措施；您有义务对权利人的侵权投诉通知进行回应。腾讯云可以协助您和权利人建立沟通渠道，公平保护相关方的权益。如果您怠于回应侵权投诉通知，不积极行使自己的权利，您可能持续受到腾讯云所采取的必要措施的影响。
为处置侵权投诉所需，腾讯云有权依照法律规定向您披露权利人的身份信息，也有权将您的身份信息披露给权利人。
5.10 腾讯云自行或根据相关部门的信息、权利人的投诉进行排查发现您可能存在违反相关法律法规或本协议的行为的，有权要求您立即删除、修改相关内容，或纠正自身行为，同时腾讯云可以向主管部门举报、报告您涉嫌违法、犯罪的行为。进一步地，为阻断、屏蔽危害行为和保护腾讯云服务的正常运营，腾讯云有权限制、暂停向您提供全部或部分腾讯云服务，以及终止向您提供腾讯云服务，对您的腾讯云账号进行限制和冻结。
腾讯云采取上述措施导致您服务不可用、业务被暂停、数据被清理等后果及损失，均由您自行承担；您的行为给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。腾讯云保留依照法律、法规及本协议追究您其他责任的权利。

第六条 用户业务数据

6.1 腾讯云认可，您通过腾讯云服务上传、存储、分发、加工及其他方式处理的用户业务数据，均为您的数据，您完全拥有您的业务数据。您也理解，您使用腾讯云服务而产生的由腾讯云记录的信息和数据，例如日志信息、计量和费用信息、服务咨询信息，腾讯云拥有相应的权益。
6.2 您可以根据用户业务数据重要性进行相应数据备份。腾讯云服务可能为您提供数据备份的功能或工具，您使用该等功能或工具的，您需要负责执行备份操作。腾讯云仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。
您释放服务或删除用户业务数据的，您在腾讯云服务中或腾讯云数据中心的数据将被清除，腾讯云不再继续保留您的业务数据，也没有义务恢复或返还您的业务数据。您有义务在执行数据清除动作时进行谨慎操作，避免误操作风险。
6.3 **当腾讯云服务期限届满、服务终止时，您应及时清理或迁移您的业务数据。您应当在服务规则约定的数据保留期内（无约定的，以腾讯云向您发送的通知所载合理期限为准）完成数据清理或迁移。除法律另有规定、相关部门要求或双方另有约定外，数据保留期满腾讯云可删除用户业务数据，不再保留您的任何业务数据。**
6.4 您开展数据处理活动，需要遵循所适用的数据安全、个人信息保护的相关法律法规，并独自承担因违反所适用法律法规所导致的责任和后果。
6.4.1 您应当采取合法、正当的方式收集数据，不得窃取或者以其他非法方式获取数据；在法律法规规定的目的和范围内收集、使用数据；数据收集和处理符合您与相关数据主体的约定。
6.4.2 您应当采取相应的技术措施和其他必要措施，保障数据安全；您应当加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，应当立即采取补救措施。
6.4.3 您应遵守所适用法律法规对数据安全评估、数据出入境、网络安全等级保护的相关规定，履行相应的法定义务。
6.5 腾讯云根据适用的法律保护客户存储在腾讯云数据中心的数据，对用户业务数据承担相应的安全保障义务。
除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的使用和披露。

第七条 知识产权

7.1 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等的知识产权均属于提供一方或其合法权利人所有；除此之外，除非提供方或合法权利人明示同意，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识产权。
7.2 腾讯云保留本协议项下服务成果和服务衍生品的知识产权和其他权益；除本协议另有明确规定外，本协议任何内容均不得解释为授予您前述服务成果和服务衍生品的知识产权和其他权益。
7.3 如果第三方向您提出索赔，声称您依照本协议获取、使用腾讯云服务的行为侵犯了权利人的知识产权，或腾讯云认为有可能被提起上述索赔，腾讯云将自行决定：（a）为您获取继续使用适用的腾讯云服务的权利；（b）修改腾讯云服务，或以不会严重损害服务功能的、不侵权的软件或服务来替换原有服务；或（c）如果上述方案均不具备商业合理性，则可以终止适用的订单，并按比例退还您为该索赔行为（或索赔可能）所涉服务向腾讯云预付的费用。
腾讯云将为您和解或抗辩提供可获得的必要合理信息和协助，并就可归责于腾讯云原因导致您的损害向您承担相应赔偿责任。但是对于如下情形下第三方提出的索赔，您应独自进行抗辩，并就任何不利的最终判决或和解支付赔偿：(a) 您使用非腾讯云提供的技术或软件或软件改进；(b) 您独自开发的技术或软件或软件改进；(c) 您对腾讯云产品及其他第三方软件或技术进行组合、改变的软件或技术；（d）腾讯云根据您特别要求或指定符合特定规范或要求提供的服务或产品；（e）您未遵循、执行腾讯云服务规则及相关通知所引起的责任。

第八条 保密信息

8.1 您和腾讯云双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
8.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，用户信息，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况等。
8.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
8.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息；
（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开；
（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息；
（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
8.5 如果接收方基于法律法规或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
8.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
8.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因接收方违反保密义务给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。

第九条 出口管制与制裁法律合规

9.1 各方承诺遵守中华人民共和国的出口管制法律法规，并在此前提下遵守适用于本协议的所有经济与贸易制裁、出口管制法律法规（前述法律法规与制裁合称“适用的出口管制法律”）。您承诺不会将腾讯云提供的产品或服务用于适用的出口管制法律所禁止的用途。非经国家出口管制管理部门或相关政府部门的许可，您，以及您授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体，不会通过腾讯云提供的产品或服务，以违反适用的出口管制法律的方式，向被列入管控名单等禁止或限制交易名单的个人或组织提供属于管制物项的技术、软件或服务，或以任何方式使得腾讯云违反适用的出口管制法律。

第十条 违约责任

10.1 违反本协议约定的一方应依照本协议及相关法律之规定承担违约责任。
10.2 **您应保证提交腾讯云的任何资料、使用腾讯云的服务及使用腾讯云服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。您同意，由于您自身违法违规、违反本协议或您侵害他人任何权利而衍生或导致任何第三方向腾讯云或其关联公司提出任何索赔或请求，或腾讯云和其关联公司因此而发生任何损失，您同意将足额进行赔偿。根据腾讯云请求，您须为腾讯云抗辩并使腾讯云免于上述赔偿，在此过程中腾讯云应及时向您提供第三方的书面通知，并为您和解或抗辩提供可获得的必要合理信息和协助。您与第三方就上述索赔或请求达成和解的，不得为腾讯云设置任何负担，不得损害腾讯云权益。**
10.3 **于任何情形下，腾讯云不对任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和赔偿承担责任，例如利润损失、机会损失、声誉/商誉损失或损害等。腾讯云在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。**

第十一条 不可抗力及免责

11.1 不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
11.2 因不可抗力导致任何一方（“受影响方”）无法履行本协议下的全部或部分义务，不视为受影响方违约，受影响方不承担因不可抗力导致的未履行或迟延履行本协议义务导致相对方遭受的任何损害、损失、或增加之费用。
11.3 遭遇不可抗力后，受影响方应采取适当措施减少或消除不可抗力产生的影响，并应在可能的范围内尽快重新履行受不可抗力影响的义务，同时，受影响方应立即通知相对方，并应于不可抗力发生后【15】天内，向相对方提供必要、合理的证明文件，并解释未履行或迟延履行全部或部分义务的原因。
11.4 若不可抗力导致受影响方无法履行本协议下全部或部分义务持续达到【60】天以上，则双方应当进行协商，确定继续履行本协议的条件或终止本协议。若各方在开始协商后的【30】天内无法就继续履行本协议的条件达成一致意见，则任何一方可立即向他方发出终止通知。
11.5 **您理解，鉴于互联网和云服务的特性，如下情形导致的服务异常不属于腾讯云违约。服务异常指腾讯云计划外的服务中断、暂停，未按照承诺的服务标准提供服务，无法满足用户服务最基础需求，以及其他服务效用降低的非正常情形。**
（a）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（b）政府主管部门、运营商的管控行为；
（c）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（d）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
11.6 如果您非通过腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，或者您不当操作、错误操作，或者属于您管理维护的软件、硬件设备、系统、通信线路出现故障，导致您的腾讯云服务不能正常使用和造成其他衍生损害，您需要自行承担责任，腾讯云无需就此承担责任。

第十二条 通知和送达

12.1 腾讯云可通过网页公告、系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、专属服务沟通工具、函件等方式中的一种或多种向您发送与腾讯云服务有关的业务通知、服务提示、账单信息、缴费/续费通知、验证消息、营销信息以及服务规则更新、违规处置等各种通知和信息。前述通知和信息在以下情况下视为已送达：
（1）交专人递送的，在收件人签收时视为已送达。
（2）以网页公告等形式公布的，一经公布即生效（另有说明除外）。
（3）以电子形式发送的，包括系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、专属服务沟通工具等形式，在发送成功后视为已送达。
（4）以邮资预付的快递公司递送或以挂号信递送的，以投邮后的第3天视为已送达。
如果送达时间为法定节假日的，则以送达后首个工作日为送达日。
12.2 为了使您能够及时收到腾讯云的通知和信息，腾讯云可能通过多个方式向您发送。**同时，腾讯云也为您提供了通知和信息的订阅工具，您可以根据自身所需选择使用或关闭某些通知方式和某些类型的信息。您选择关闭接收某些通知和信息的，您不能因自己未订阅该类型的通知和信息而主张这些通知和信息对您不生效。**
12.3 您应当根据腾讯云官网公布的腾讯云的联系方式向腾讯云发送通知。如果您有专属客户经理、客服代表，您也可以通过他们向腾讯云提出请求。如果您未按照约定方式和途径通知腾讯云，您的通知可能未能送达腾讯云或迟延送达腾讯云。

第十三条 协议更新

13.1 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议以及腾讯云的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用腾讯云服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

第十四条 法律适用及争议解决

14.1 本协议的签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。

14.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

14.3 **因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均可向广东省深圳市南山区人民法院提起诉讼。**

第十五条 其他

15.1考虑到腾讯云向您提供的服务，您授权腾讯云在信息展示、市场推广、商务机会谈判等过程中可以将您的名称、商标等商业标识以及本协议项目作为成功案例，向潜在客户展示，但腾讯云不得违反本协议有关知识产权与保密的约定。

15.2 除非另有说明，本协议正文及其附件中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。

（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

账号相关
腾讯云账号协议

最近更新时间：2023-05-30 18:18:47

欢迎注册腾讯云账号！
为保障您的合法权益，您应充分阅读、理解《腾讯云账号协议》（以下简称“本协议”）。**您通过勾选、确认或以其他任何方式接受本协议，或以任何方式使用腾讯云服务，即视为您已阅读并同意受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）之间产生法律效力。**
本协议中限制、免除责任条款，或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
如您对本协议内容有疑问或因任何原因未能充分理解，请勿进行下一步操作。您可联系腾讯云客服进行咨询，以便我们为您解释和说明。您以任何方式接受本协议即表示您已完全理解并充分同意本协议全部约定。
如您未满18周岁，请您在父母或其他监护人的陪同下阅读并理解本协议。

第一条 定义

1.1 **用户：**指注册腾讯云账号，登录、浏览腾讯云网站，或者购买、使用腾讯云服务的自然人、法人或非法人组织，某些情形下也称谓“客户”。本协议中简称“您”。
1.2 **腾讯云网站：**指腾讯云开发并在中国大陆运营的用于承载经营腾讯云服务的互联网站点，包含腾讯云官方网站及其下属页面，以及小程序等其他腾讯云客户端。
1.3 **第三方账号：**腾讯云认可的，用来注册、登录腾讯云账号的第三方平台账号，例如微信、QQ、邮箱、企业微信、微信公众号以及其他腾讯云认可的账号。
1.4 **法律法规：**包含有权国家机关颁布的法律、行政法规、部门规章和其他规范性文件，以及其不时发布的政策、要求、决定或命令。
1.5 **腾讯云规则：**指为规范您和腾讯云的行为，以及您与腾讯云之间的关系，由腾讯云制定并通过腾讯云网站或其他途径发布的服务协议、服务规则、规范、声明、标准、指引、说明等，以及腾讯云与您签署的其他各类协议。

第二条 账号的注册和实名认证

2.1 账号注册资格

2.1.1 在注册腾讯云账号时，您应当具备必要和适当的民事权利能力和民事行为能力。未成年人或限制民事行为能力人等不具备注册所需民事行为能力，其不当注册行为而导致的后果和责任由其自身或其监护人承担。
2.1.2 您保证未受制裁也并非其他任何禁止名单或限制清单的当事人，包括但不限于由联合国安理会、中国等任何国际组织、国家和地域所制定、管理、实施或执行的任何经济、贸易与金融制裁或出口限制性措施的对象清单，否则您可能无法正常注册及使用腾讯云服务。
2.1.3 您应确保您订立和履行本协议的行为和后果不违反所适用的国家或地区的法律法规和其他规范性文件，包括但不限于中华人民共和国的法律法规。
2.1.4 每个用户所能注册的腾讯云账号数量是有限制的。您不能注册超出腾讯云限定数量的账号。

2.2 账号属性

2.2.1 您在腾讯云网站注册的账号是腾讯云为您提供服务的唯一服务标识，依托账号您可以获取相应的腾讯云服务。腾讯云账号仅限于您自身使用，未经腾讯云同意，您不得将账号以任何方式提供给他人使用，包括但不限于转让、赠与、出租或借用等。任何私自交易、出让账号的行为，腾讯云均不予认可，您应当自行承担因此而产生的后果和法律责任。
2.2.2 根据法律法规规定、司法裁决或政府指令，腾讯云需协助完成账号使用权变更或对账号实施其他操作、限制的，腾讯云应当予以执行。

2.3 实名认证

2.3.1 为核验您身份的真实性以及更好地向您提供服务，根据相关法律法规，腾讯云有权要求您进行实名认证。**您知晓并同意，根据您选择的实名认证方式，腾讯云需要收集您的个人或企业信息，例如姓名、人脸信息、身份证件或营业执照、银行账户信息等，具体以页面提示为准。**
2.3.2 **在实名认证的过程中，腾讯云需要将您的信息传递给第三方权威机构进行校验，以确认您提供的信息真实、准确和有效。腾讯云会采取必要的安全和技术措施，保障您信息的安全。**
2.3.3 **实名认证信息是决定腾讯云账号使用权归属的直接和主要依据。在账号使用权发生争议时，腾讯云有权依照实名认证信息判定账号使用权的归属。该账号下的权益及义务，除非有明确、直接的相反证明，应当被认定归属于腾讯云记录的当前实名认证信息的主体。**
2.3.4 **您在进行实名认证时务必谨慎对待，给予足够的重视并确保认证主体与账号使用主体保持一致，避免将企业使用的账号认证在个人名下，也不应实施将本人使用的账号认证在他人名下等任何不当认证行为。**

2.4 用户资料

2.4.1 为生成您的账号，也为了腾讯云与您保持联系，在注册及实名认证过程中，您应当提交真实、合法、有效的用户资料，例如您的姓名/名称、电子邮箱、联系地址、联系电话等，否则您将无法顺利完成账号注册或影响您正常使用腾讯云服务。
2.4.2 您应当及时更新和维护您的用户资料，如果用户资料发生变更的，您应及时自行在腾讯云网站中进行更新；对于无法自行更新的，应及时书面通知腾讯云进行更新。腾讯云发现您的信息不正确的，有权要求您更新、重置信息，以及在必要时，要求您重新进行实名认证。**您应采取措施妥善保管您的个人或企业信息，因您保管不善造成信息被泄露或滥用的，您需自行承担相应后果。**
2.4.3 我们重视对个人信息的保护。关于腾讯云隐私保护政策详见《腾讯云隐私保护声明》。

2.5 第三方账号注册

您用来创建腾讯云账号的第三方账号，应当是您拥有合法权益的、可正常持续使用的账号；您也可以将腾讯云账号关联第三方账号作为登录方式。您通过第三方账号创建、登录腾讯云账号的行为，均视为您自身的行为，对腾讯云账号进行的操作及其后果均由您承担。

2.6 账号命名

您设置的账号名称、头像不得违反法律法规、公序良俗以及腾讯云规则，不得与他人产生混淆或使他人产生误认。否则，您的账号可能无法注册成功，或被要求修改。若您拒绝修改的，腾讯云有权对您的账号采取账号限制措施，或拒绝向您提供产品和服务，您应当承担由此产生的后果和责任。

第三条 账号使用

3.1 您可以按照腾讯云规则登录腾讯云网站，购买或使用腾讯云提供的产品和服务。同时，您需要遵守法律法规以及所购买或使用的产品和服务的腾讯云规则。您对产品和服务的规则有疑问的，可随时联系腾讯云客服。
3.2 **腾讯云账号是您操作和管理您账号下权益的主要方式，您需要谨慎操作。您可以通过设置子账号、创建和加入集团账号管理等方式授权或接受他人对您账号进行一定的操作、管理，您需要承担上述行为对您账号权益的影响以及可能产生的后果和责任。**
3.3 您在使用腾讯云账号时，应当秉持诚实信用原则及遵循合理注意义务，不得利用腾讯云账号危害网络生态、安全和交易秩序。
3.4 您可能开设多个腾讯云账号，每个腾讯云账号均可以在腾讯云网站独立开展活动，通常情况下，腾讯云会依照腾讯云规则对每个账号行为进行单独处理，但是如果您违反本协议使用腾讯云账号，腾讯云有权对您及您实际控制的所有腾讯云账号进行合并处置或采取账号限制措施等。您实际控制的账号除了您事先已声明为您控制的账号外，还包括腾讯云依照不同账号的注册、登录、使用过程中的信息判定实际由您控制的账号。

第四条 账号安全

4.1 账号保管

4.1.1 您的账号和密码由您自行设置，您应当采取妥善的安全措施，保管您的账号和密码（含第三方账号的账号和密码）。**因您账号密码或其他账号信息保管不善而泄露，或您将账号密码提供给他人使用，或者账号被盗用，由此带来的一切损失和法律责任由您自行承担。**
4.1.2 您需自行建立健全内部管理制度，规范对账号的使用与管理。您基于自身经营需要等原因，将账号授权您的员工或他人管理的，或使用腾讯云的账号授权功能（例如设置子账号、创建和加入集团账号管理）授权或接受他人对您账号进行一定的操作的，须做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和采取账号安全保护措施（例如修改密码、变更登录方式、设置账号保护、删除相关授权等）。
4.1.3 您应当妥善保管您账号敏感权限操作的验证渠道信息，例如您的安全手机、邮箱等，防止相关信息泄露、失效或错误而给您带来安全隐患。

4.2 账号找回

4.2.1 若您发现他人盗用您的账号、密码，或发生任何未经您授权的账号使用情形时，您可以通过腾讯云提供的自助方式进行账号保护和找回；您也可以通过有效的途径通知腾讯云协助处理。您理解，为了保障用户的账号安全，腾讯云需要首先核实您的身份，您需提供必要的资料（如用户资料、情况说明、证明材料及诉求申请等），同时，**腾讯云有权视情况要求您通过人脸识别，提供实名证件照片（含手持证件照片）、营业执照等方式进行身份核验。**
4.2.2 在核实您的身份后，腾讯云会依据法律法规及腾讯云规则进行处理。**若您提供的资料存在瑕疵或未能及时提供资料，导致腾讯云无法核实您的身份、无法判断您的需求或产生其他无法及时处理的情形，由此造成的后果和责任，由您自行承担。**
4.2.3 您理解腾讯云对您的请求进行处理需要合理期限，对于腾讯云采取措施前您已经产生的损失以及采取措施后因不可归责于腾讯云的原因导致的损失，腾讯云不承担任何责任。
4.2.4 您理解，腾讯云不会介入您的内部纠纷、您与他人之间的纠纷。如果发生的账号使用权争议短时间无法解决的，**为避免损失扩大，腾讯云可以根据利害关系人的申请，对账号进行临时保护性处置。**

第五条 账号限制措施

5.1 您在腾讯云网站的注册和使用行为，应遵守相关法律法规，遵守本协议和腾讯云规则，不得侵害国家利益、他人合法权益，不得危害网络安全和交易秩序。

5.2 **在下列情况下，腾讯云有权限制或终止向您提供部分或全部产品和服务，同时有权对您的账号采取限制措施，包括限制账号功能、冻结操作权限、限制登录等，甚至注销账号、永久停止提供服务（合称“账号限制措施”）：**

5.2.1 您的系统存在漏洞，可能危及平台安全的；

5.2.2 您侵犯或可能侵犯他人的合法权益。例如，他人有证据证明您侵权，或他人提供的初步材料表明您可能侵权，但您未回应及未提供充分的相反证据材料的；

5.2.3 您存在危害网络生态、安全和交易秩序的行为；

5.2.4 您利用腾讯云的产品和服务实施或帮助他人实施淫秽、色情、赌博、暴恐、诈骗、或教唆犯罪等违法犯罪行为；

5.2.5 存在其他违反相关法律法规、腾讯云规则的行为；

5.2.6 腾讯云发现您的账号存在异常的；

5.2.7 有关国家机关或法律法规程序要求的；

5.2.8 腾讯云无法预料的技术、安全或业务原因；

5.2.9 其他必须采取账号限制措施才能避免危害发生和扩大的情形。

5.3 您注册有多个账号的，腾讯云有权在您存在第5.2条约定的情形时，对您注册的多个账号统一处理，采取账号限制措施。

5.4 如果您基于账号安全管理需要，主动申请对您的账号采取账号限制措施的，腾讯云可以依照您的请求评估是否采取相应的处置措施，相应的责任后果亦由您承担。

5.5 如果您的账号长时间未登录使用的，腾讯云有权根据该账号未使用的情况对该账号采取相应的账号限制措施。

5.6 基于腾讯云账号安全主动管理的需要，对于可能存在安全风险的账号（包括不限于账号涉嫌电信网络诈骗风险、您的真实身份涉嫌与腾讯云预留身份信息不一致的情形），腾讯云有权要求您通过完善信息、补充资料、进一步采取人脸识别等实名认证方式进行身份核验。您未按要求补充信息资料、配合进行身份核验的，或身份核验未通过的，腾讯云有权对您采取账号限制措施及拒绝向您提供产品和服务。

5.7 腾讯云采取账号限制措施后，并不代表您在账号被采取措施前的所有行为和相关责任得到豁免或减轻，您仍然需为您账号下的全部行为、事项承担责任；**您的账号被采取上述账号限制措施给您或第三方造成损失的，腾讯云不承担责任。**

5.8 当您的账号被采取账号限制措施时，您可以向腾讯云申诉。您应配合腾讯云要求，提供身份信息和相关证明材料、证据，以供腾讯云核实。您理解，腾讯云并不必然通过您的申诉请求。

5.9 若您主动注销腾讯云账号，您应注意检查和清理账号下的权益，迁移和备份您的数据。**账号注销行为是不可逆的，一旦您完成账号注销后，您将无法再登录该账号，请您谨慎操作。**请您理解，为了保证账号安全，腾讯云可能要求您在申请账号注销时进行身份核验。

关于账号注销的详细约定，请查阅《腾讯云账号注销协议》。

第六条 其他

6.1 除非特别说明，腾讯云网站的商标、“腾讯云”等文字、图形、设计及其组合，以及腾讯云网站的其他标识、名称、技术文档、产品说明、操作指南等内容的知识产权归腾讯云所有。您对腾讯云网站的注册，登录或其他使用行为，并不构成上述知识产权向您或其他任何第三方的转移。未经腾讯云事先书面明确授权，您不得进行复制、修改、出售、传播或其他任何损害或可能损害腾讯云知识产权的行为。

6.2 您在腾讯云网站上传、发布、处理的任何内容、信息、图片等，您应当确保其不违反法律法规的规定，也不侵害任何主体的合法权益。涉及腾讯云开发者社区的相关规范详见开发者社区的《服务协议》。因您在腾讯云网站和腾讯云账号下的行为给第三方造成的任何损失及第三方索赔，由您自行承担，若由此给腾讯云造成损失的，您应当负责赔偿。

6.3 **腾讯云将尽力采取措施保障您信息的安全，但受限于现有技术条件，任何措施都无法实现绝对的安全。**在发生信息安全事件时，腾讯云将依照法律法规的规定，通过发布网站公告或通过账号、您预留的联系方式通知您。**非腾讯云过错导致的信息安全事件所产生的损失或其他责任，您同意腾讯云可以免责。**

6.4 腾讯云有权对本协议条款进行变更，您在本协议变更后仍继续使用腾讯云账号的，则表示您已充分理解，并同意遵循修改后的协议条款。

6.5 本协议条款的解释和执行，适用中华人民共和国法律。**发生任何争议的，双方应友好协商解决，协商不成，双方有权向协议签订地广东省深圳市南山区人民法院诉讼解决。**

实名认证主体变更协议

最近更新时间：2019-12-05 17:03:55

您正在自助进行腾讯云账号实名认证主体变更。**在进行变更操作前，您需要知悉和同意本协议所述事项，请您特别关注加粗的条款。您点击“开始”进入下一步，即表示您同意和接受本协议。**

1. 您进行实名认证主体变更，即表示您同意将本账号下的权益转让给变更后的实名主体，权益包括不限于账号控制权、账号下已开通的服务、账号下未消耗的充值金额等。**相关权益的转移自本次实名认证主体变更行为成功之时起生效，变更成功以腾讯云系统记录为准，请您注意查收系统发送给您的通知。**
2. 您因自行撤回、资料不齐全、操作错误、超时等原因终止本次实名认证主体变更流程或变更失败的，该账号的权益和责任仍由您承受，直至账号的实名认证主体变更成功之时，您才丧失该账号下的权益。因此，**在您进行实名认证主体变更期间，本账号下的登录和操作行为均视为您的行为，您应注意和承担账号的操作风险。**
3. 您在开始实名认证主体变更操作时未关闭的腾讯云服务均视为一并转移给变更后的主体，您应自行核实本账号下的腾讯云服务在变更后仍可持续使用。如果变更后的主体因受制于其资质不齐全等任何原因致使腾讯云服务中断，腾讯云不对此承担责任。
4. 实名认证主体变更成功后，本账号的控制权及本账号下的权益和责任全部转移给变更后的主体。**但是您仍须对实名认证主体成功变更前的行为承担责任**，例如对变更前的欠费承担清偿责任。
5. 在一些情形下，腾讯云可以不同意您的实名认证主体变更请求，例如您的账号（包括您其他同名的账号）存在欠费的、本账号因各种原因被冻结的、拟变更后的主体属于受限主体的。
6. **如果您和变更后的主体之间因实名认证主体变更而发生纠纷的，您应自行处理和承担后果，腾讯云不介入您和变更后主体之间的账号及权益纠纷的调处，腾讯云依据账号实名规则判断账号的控制权和权益归属。**
7. 本协议签订于深圳市南山区。如因实名认证主体变更发生诉讼导致腾讯云卷入诉讼的，各方同意提交协议签订地的法院裁决。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

接受实名认证主体变更协议

最近更新时间：2019-12-05 17:04:02

您正在接受腾讯云账号实名认证主体变更。**在接受变更操作前，您需要知悉和同意本协议所述事项，请您特别关注加粗的条款。您点击同意或下一步操作，即表示您同意和接受本协议。**

1. 您接受实名认证主体变更，即表示您同意本账号下的权益和责任从原实名认证主体（简称“原主体”）转移给您，权益包括不限于账号控制权、账号下已开通的服务、账号下未消耗的充值金额等，责任包括不限于清偿账号欠费、解决侵权纠纷等。**相关权益和责任的转移自本次实名认证主体变更行为成功之时起生效，变更成功以腾讯云系统记录为准，请您注意查收系统发送给您的通知。**
2. 作为您接受原主体在本账号下的权益和责任的基础，您已经阅读并同意《 腾讯云服务协议 》。
3. 实名认证变更流程可能因为原主体的撤回、您提供资料不符合要求、操作超时等原因而终止或变更失败。**在系统通知您变更成功之前，您对本账号的任何权利主张都可能得不到腾讯云的支持，您应注意和承担变更行为的操作风险。**
4. **原主体在开始实名认证主体变更操作时未关闭的腾讯云服务、未提现的资金均视为一并转移给您，您应自行核实您已经做好技术准备并具有相应的资质使用该等服务，且已跟原主体之间明确资金归属。腾讯云在此特别提醒您，在实名认证变更成功后，您应立即对账号原登录方式进行清理或变更，确保账号为您完全管控，避免原主体继续登录操作您的账号；若您对账号资金进行提现，应注意提前查询和核对资金退回路径，以免某些资金因按照其充值路径原路退回而脱离您的控制，请您特别关注资金安全，避免发生纠纷和资损；进一步地，您应第一时间核实本账号下已经开通的腾讯云服务，确保所有开通服务为您实际所需或关闭您不需要的服务。**
5. 实名认证主体变更成功后，您依照《 腾讯云服务协议 》对本账号享有权利并承担相关义务。同时，**您认可和同意，就实名认证主体变更前本账号下履行行为与原主体一起向腾讯云承担责任**，例如您须对原主体在本账号下的欠费予以清偿。
6. 在一些情形下，腾讯云有权不同意您进行实名认证主体变更，例如本账号因各种原因被冻结的、您不具备履行能力的。
7. **如果您和原主体之间因实名认证主体变更而发生纠纷的，您应自行处理和承担后果，腾讯云不介入您和原主体之间的账号及权益纠纷的调处，腾讯云依据账号实名规则判断账号的控制权和权益归属。**
8. 本协议签订于深圳市南山区。如因实名认证主体变更发生诉讼导致腾讯云卷入诉讼的，各方同意提交协议签订地的法院裁决。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云账号注销协议

最近更新时间：2024-07-26 10:27:41

在您提交腾讯云账号注销申请前，您应当阅读并遵守《腾讯云账号注销协议》（以下简称：本协议）。如果您对本协议的条款有疑问，请向腾讯云咨询。

重要提示

1. 除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，**请您不要发起腾讯云账号注销流程、操作。**您单击“同意”或“下一步”，**或您开始进行任何账号注销的流程、操作**，或者以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，均视为您已阅读并同意签署本协议。本协议即在您与腾讯之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。
   请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制腾讯责任的条款、对您权利进行限制的条款、约定争议解决方式和司法管辖的条款（如第四条相关约定）等。限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
2. **在您同意并接受本协议之前，您应已经同意并接受《腾讯云服务协议》并注册腾讯云账号。**
3. **腾讯云账号注销操作是不可恢复的操作。同时，账号注销后，您将无法再登录相应账号使用相关服务，除腾讯云按照相关法律规定应该保留的相关信息或数据外，在您注销账号项下存储、使用等的全部信息、数据等将会被永久删除，请您谨慎进行账号注销操作。**
4. **在您的腾讯云账号项下，如还有未使用的代金券、余额、已经购买但尚未使用完的腾讯云服务等尚未使用的权益（以下统称：尚未使用的权益），请您先处理完毕上述尚未使用的权益后再提交注销申请。如果您在准备注销的账号项下还有尚未使用的权益的情况下发起相应账号注销流程，将视为您主动放弃相应权益，相应尚未使用的权益在您发起注销流程后将作废或无法再使用。**
5. **由于账号注销后，会产生如本协议所示的各种后果以及可能对您的权益造成损害、给您造成损失，因此，请您在认真阅读本协议以及充分评估相应的后果后，再进行账号注销的相关操作。同时，建议您在提出账号注销申请之前根据您的需要事先做好充分的准备，如您因使用腾讯云服务而在腾讯云服务中存储、使用等的各种数据或信息，请您在提交注销申请前完成相应数据、信息的迁移和备份或其他操作。由于账号注销给您造成的任何后果或损失，您应自行承担。**
6. **账号注销并不代表您在该账号注销前的所有账号行为和相关责任得到豁免或减轻。账号注销后，您仍然需为您注销账号前该账号项下的全部行为、事项承担全部责任。**
7. **如果您是以微信、QQ、微信公众号等其他账号注册腾讯云账号的，腾讯云账号注销后不会影响您基于其他账号使用其他相应服务。**

一、关于本协议

1.1 本协议是腾讯云账号的合法持有人（“您”）与腾讯云之间，就您注销之前依据《腾讯云服务协议》注册的腾讯云账号所达成的一致条款。
1.2 在您向腾讯云提交账号注销申请后，腾讯云将对您及账号的相关情况进行相应核查，仅在通过核查确认您符合账号注销条件的情况下，您的腾讯云账号方能注销成功。

二、账号注销的流程

2.1 本协议项下的“账号注销”是指由您主动发起的，旨在实现注销您的腾讯云账号及终止其下所有您使用的相关服务、存在的合同及其他关系、完全关闭您原先注册并合法持有的特定腾讯云账号等的操作。
2.2 账号注销为不可逆操作，自您正式提交申请之时起，腾讯云将核实您账号的相关情况，如核查通过，账号将被注销。
2.3 如果您需要注销腾讯云服务账号，您的账号需同时满足以下条件：
（1）账号内无未完成的订单、服务；
（2）账号无任何未完成的投诉举报或被投诉举报；
（3）**账号中无尚未使用的权益（如果您在准备注销的账号项下还有尚未使用的权益的情况下发起相应账号注销流程，将视为您主动放弃相应权益，相应尚未使用的权益在您发起注销流程后将作废或无法再使用）**；
（4）您不存在任何拖欠或者未缴纳的任何款项；
（5）您的账号与其他第三方网络应用（例如：网站、APP）或其他账号的绑定关系或对外授权已经解除，或者您能确信不解除该等绑定关系或不撤回该等对外授权不会对您本人或任何第三方造成任何不利影响；
（6）您账号下所有的用户（包括协作者、子用户、消息接收人）和 API 密钥等已经全部删除；
（7）您在腾讯云账号下的所有您有权的数据、信息等均已迁出及妥善备份，或您完全放弃保留、找回该等数据的权利；
（8）您提交账号注销申请，并非为了躲避正在或即将发生的投诉、纠纷、诉讼，或规避主管部门的监管，或绕开法律法规的相关规定等不良意图；
（9）账号不存在其他依照法律法规的要求应当履行而尚未履行的义务等情形；
（10）已经妥善处理了其他任何可能影响您权益的事项。

腾讯云在核查过程中，如果发现您账号不能同时满足上述条件的，您的账号注销申请将被驳回。如果您希望继续注销，需根据驳回原因处理完成相关事项后，重新发起账号注销申请。

2.4 当您提交注销申请后，腾讯云将核查您的账号下的腾讯云资源：如果您的账号未结算资源仅涉及预付费产品，则在符合注销条件后，账户将被注销；如果您的账号未结算资源中存在后付费产品，则流程将进入“账号注销中”环节（以下简称“冷静期”），请您注意：

（1）腾讯云根据账号结算需要并依照账号实名认证主体性质，分别设定账号注销冷静期时长：当您的账号实名认证主体为个人，账号注销冷静期时长为提交注销申请后15个工作日；当您的账号实名认证主体为企业，冷静期时长为提交注销申请后32个自然日；

（2）冷静期时长不计入您购买的产品\服务SLA的计算，且您不能享受相应的服务等级条款下的权利；

（3）冷静期内，除费用中心和账号中心外，您不能继续登录控制台其他功能，且无法继续使用腾讯云服务；

（4）冷静期结束后，您需要再次登录控制台进行账号资源检测，结清账号下全部费用并完成身份校验后，您的账户将完成注销。

2.5 账号注销期间，如果腾讯云发现您的腾讯云账号涉及争议、纠纷，包括但不限于有涉及投诉、诉讼、仲裁或政府监管等事项的可能性或者相应事项已经发生，腾讯云有权单方终止您的账号注销申请而无需另行得到您的同意。

三、账号注销的后果

3.1 您知悉并同意，账号完成注销流程后将产生包括但不限于以下后果：

3.1.1 您原先拥有的腾讯云账号将被腾讯云收回，您无权再使用原有的腾讯云账号。您将无法再次以该账号登录腾讯云网站、授权腾讯云访问的第三方网络服务或使用腾讯云任何服务等；

3.1.2 您将无法以该账号访问腾讯云控制面板；

3.1.3 您将无法进行依赖于该账号的权限操作；

3.1.4 您将无法找回该账号下您曾经存储、使用等的全部信息、数据等，腾讯云按照相关法律规定应该保留的相关信息或数据除外。

3.1.5 其他可能对您的权益造成损害或给您造成损失的后果。

3.2 账号注销后，任何第三方均可发起注册该账号的申请。账号新注册成功后，新的账号持有人对账号注销前的所有账号下行为不承担任何责任。

四、附则

4.1 本协议的签订地为广东省深圳市南山区。

4.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。

4.3 本协议是《腾讯云服务协议》的不可分割的组成部分，与其构成统一整体。腾讯云有权在必要时修改本协议，您可以在相关页面中查阅最新的本协议。您的任何使用本功能的行为，即视为您已经阅读并同意本协议及相应更新。

4.4 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将纠纷或争议提交深圳市南山区人民法院管辖。

4.5 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

计算
云服务器服务等级协议

最近更新时间：2024-01-23 11:49:11

> **说明：**
> 本云服务器服务等级协议自2024年02月01日生效。

为使用腾讯云云服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于云服务器内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云服务器服务（Cloud Virtual Machine，CVM）

是指腾讯云为您在云中提供可扩展的计算服务，避免了使用传统服务器时需要预估资源用量及前期投入的情况。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务相关概念定义

1.2.1 单实例

单位数量为1的云服务器实例。

1.2.2 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.2.3 实例不可用

当一台设置了出入允许规则的 CVM 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内 CVM 实例不可用。

1.2.4 单实例服务不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算单实例单次服务不可用时间。
单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.2.5 实例单地域多可用区服务不可用

若用户 CVM 实例在同一地域部署于至少2个可用区（以下简称：单地域多可用区），若该地域任一可用区发生该用户的全部 CVM 实例不可用，且该用户在该地域其他可用区的 CVM 实例亦同时发生实例不可用（以下简称：同地域其他可用区不可用 CVM 实例），则此同地域其他可用区不可用 CVM 实例被视为单地域多可用区服务不可用。例如，用户在同一地域的可用区 A 和可用区 B 均部署了 CVM 实例，可用区 A 中的某 CVM 实例发生实例不可用，且同时可用区 B 中的全部 CVM 实例不可用，则认为可用区 A 中的该实例发生了单地域多可用区服务不可用。

1.2.6 单地域多可用区服务不可用分钟数

单地域多可用区单次服务不可用分钟数 = 实例单地域多可用区服务不可用解决时间 − 实例单地域多可用区服务不可用开始时间。单地域多可用区单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例单地域多可用区不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单地域多可用区单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算单地域多可用区单次服务不可用时间。

单地域多可用区服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单地域多可用区单次服务不可用分钟数之和。

1.2.7 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.2.8 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 CVM 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.3 数据存储持久性

1.3.1 腾讯云云服务器的数据存储持久性取决于用户选取的存储介质，针对搭配 CBS 的场景，其数据存储持久性承诺值为 99.9999999%。即为每1000000000个云服务器的硬盘 CBS 中，每月最多只有一个云硬盘可能发生数据丢失。
1.3.2 数据持久性计算方法为：每服务周期完好数据的云硬盘个数/（每服务周期完好数据的云硬盘个数+每服务周期丢失数据的云硬盘个数）。
1.3.3 数据持久性按照服务周期维度统计，一个服务周期为一个自然月，如不满一个月不计算为一个服务周期。

1.4 数据可销毁性

1.4.1 用户主动删除数据或服务期满后需要销毁数据时，腾讯云将清除对应物理服务器上的数据文件，保证已删除的数据不能通过软件方式恢复。
1.4.2 腾讯云云服务器所用的设备在弃置、转售前，腾讯云将采取低级格式化操作彻底删除用户所有数据，确保无法复原。物理硬盘报废时将消磁后进行物理销毁。

1.5 数据可迁移性

1.5.1 数据迁入：腾讯云提供快照方式快速迁入数据至云硬盘 CBS，用户也可以根据自身业务需要通过网络迁入数据。
1.5.2 数据迁出：用户可以根据自身业务需要通过网络迁出数据。

1.6 数据私密性

腾讯云云硬盘 CBS 产品采用租户隔离技术，保证不同用户间数据不可互访。未经用户同意，腾讯云不会以任何形式查看涉及用户隐私的数据。

1.7 数据知情权

1.7.1 用户对于数据和备份数据所在的数据中心地理位置具有知情权。腾讯云在官网页面（https://cloud.tencent.com）列明了服务可选的数据中心，用户在开通云服务时必须根据地理位置选择相应的数据中心，选择完成后用户数据将存储在其指定的数据中心，默认情况下不会有数据在其他数据中心存储。
1.7.2 用户数据所在的数据中心均遵守当地与数据中心相关的法律法规。
1.7.3 云硬盘 CBS 为保证数据可靠性，会在同一个数据中心内自动进行数据备份。用户无需指定备份数量及备份数据所存储的位置。
1.7.4 未经用户同意，用户在腾讯云中国大陆境内数据中心存储的数据不会被存储于境外数据中心，也不会被用于境外业务或未经用户授权的数据分析业务。
1.7.5 除应当地法律法规、政府监管部门监管审计需要外，未经客户同意，用户所有数据、应用及行为日志不会提供给任意第三方。

1.8 数据可审查性

根据现有法律法规要求，为了配合政府监管部门的监管或司法机关刑事侦查安全取证调查等原因，在符合流程和手续完备的情况下，腾讯云将提供用户使用的服务的相关信息，包括各关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

1.9 服务功能性

1.9.1 腾讯云云服务器为用户提供安全可靠的弹性计算服务，帮助用户实时扩展或缩减计算资源，适应变化的业务需求。
1.9.2 云服务器提供多样化配置、安全的网络和全面防护能力，满足用户日常安全运营需求，更详细的功能介绍和操作指南参见 云服务器的官网文档说明 。

1.10 服务资源调配能力

1.10.1 腾讯云云服务器提供多种规格和配置，用户可根据业务选择合适的规格和配置，并且支持调整配置，详细规则以官方 购买入口 说明为准。
1.10.2 云服务器具备弹性扩缩容能力，用户可根据自身需要自行扩容或缩容实例资源。

1.11 故障恢复能力

1.11.1 腾讯云具备完善的监控告警、故障通知、快速定位、自动恢复等一系列故障管理监控恢复机制。
1.11.2 腾讯云为用户提供7 × 24小时的云服务器技术支持，可以通过在线工单和热线等方式联系。

1.12 网络接入性能

1.12.1 用户在接入腾讯云云服务器服务时，可自主选择带宽计费方式和每个实例的公网出口带宽，计费方式不同用户带宽的范围不同，实际带宽以用户购买的带宽为准。
1.12.2 腾讯云采用 BGP 多线接入。

1.13 服务计量准确性

1.13.1 腾讯云云服务器具备准确、透明的计量计费系统，根据用户实际使用量据实结算，并提供月度消费清单。
1.13.2 腾讯云云服务器的具体计费标准以腾讯云官网公布的有效计费模式和价格为准。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云对 CVM 实例作出两个维度的服务可用性承诺，分别为**单实例服务可用性**和**单地域多可用区服务可用性**。单实例服务可用性和单地域多可用区服务可用性均对**单实例**进行计算。
（1）单实例服务可用性：单实例服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%
（2）单地域多可用区服务可用性：单地域多可用区服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例单地域多可用区服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

（1）腾讯云提供的本服务**单实例服务可用性不低于99.975%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.975% = 43189.2分钟，即可存在43200 − 43189.2 = 10.8分钟的不可用时间。
（2）腾讯云提供的本服务**单地域多可用区服务可用性不低于99.995%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.995% = 43197.84分钟，即可存在43200 − 43197.84 = 2.16分钟的单地域多可用区服务不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**单实例**服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费。**

服务月度的单实例服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.975%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（3）如果某服务月度没有达到**单地域多可用区服务可用性**标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费。**

服务月度的单地域多可用区服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.995%但等于或高于99%	月度服务费的10%

低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（4）如果某服务月度没有达到数据存储持久性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿金额为相应未达标服务月度内您就腾讯云云硬盘 CBS 服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
（5）如某 CVM 实例同时满足3.1（2）、（3）、（4）的赔偿标准，则以其中赔偿额较高者为准计算赔偿金额。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到单实例/多可用区服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如您购买的服务是 GT4 等 GPU 型实例，当前述类型的实例出现硬件故障而无法恢复的情况，我们将在该情况出现后向您发送故障通知，您可以在接到通知后操作退订该实例，我们将在您提出退订请求后支持退订该实例并停止计费。
若您在接到前述故障通知后仍希望保留故障设备并继续使用，则在您操作退订以前，相关服务将会正常计费，且不计入服务不可用时间。
前述故障实例的情形不适用本协议第 2、3 条约定的服务可用性标准及赔偿规则。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
5.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 CVM 实例进行停机、重启、卸载云盘等操作引起的不可用。
5.6 本地盘实例使用的本地存储有数据丢失风险（如本地磁盘相关设备损坏、实例宕机等），依赖本地盘数据而导致的不可用。
5.7 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 CVM 实例出现错误。
5.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
5.9 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致 CVM 实例被暂停服务或被释放等。
5.10《 腾讯云服务协议 》3.4.1中所描述的腾讯云对 CVM 的“常规维护”所引起的情况。
5.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

裸金属云服务器服务等级协议

最近更新时间：2022-08-19 11:38:27

为使用腾讯云裸金属云服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《裸金属云服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于裸金属云服务器内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云裸金属云服务器 CBM（Cloud Bare Metal，CBM）

是指腾讯云为您在云中提供可扩展的弹性计算服务，避免了使用传统服务器时需要提前规划资源用量及相应基础设施前期投入的情况。 具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的裸金属云服务器实例。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一台设置了出入允许规则，状态为“运行中”的 CBM 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续 5 分钟以上，视为该分钟内 CBM 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用时间），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为5分01秒，则按6分钟计算单实例单次服务不可用时间。
单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.6 实例单地域多可用区服务不可用

若用户 CBM 实例在同一地域部署于至少2个可用区（以下简称：单地域多可用区），若该地域任一可用区发生该用户的**全部 CBM 实例**不可用，且该用户在该地域其他可用区的 CBM 实例亦同时发生实例不可用（以下简称：**同地域其他可用区不可用 CBM 实例**），则此同地域其他可用区不可用 CBM 实例被视为单地域多可用区服务不可用。
例如，用户在同一地域的可用区 A 和可用区 B 均部署了 CBM 实例，可用区 A 中的**某 CBM 实例**发生实例不可用，且同时可用区 B 中的**全部 CBM 实例**不可用，则认为可用区 A 中的该实例发生了**单地域多可用区服务不可用**。

1.7 单地域多可用区服务不可用分钟数

单地域多可用区单次服务不可用分钟数 = 实例单地域多可用区服务不可用解决时间 − 实例单地域多可用区服务不可用开始时间。单地域多可用区单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例单地域多可用区不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用时间），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，单地域多可用区单次服务不可用时间为5分01秒，则按6分钟计算单地域多可用区单次服务不可用时间。
单地域多可用区服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单地域多可用区单次服务不可用分钟数之和。

1.8 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.9 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 CBM 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云对 CBM 实例作出两个维度的服务可用性承诺，分别为**单实例服务可用性**和**单地域多可用区服务可用性**。单实例服务可用性和单地域多可用区服务可用性均对**单实例**进行计算。
（1）单实例服务可用性：
单实例服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%
（2）单地域多可用区服务可用性：
单地域多可用区服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例单地域多可用区服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

（1）腾讯云提供的本服务**单实例服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.9% = 43156.8分钟，即可存在 43200 − 43156.8 = 43.2分钟的不可用时间。
（2）腾讯云提供的本服务**单地域多可用区服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在 43200 − 43178.4 = 21.6分钟的单地域多可用区服务不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**单实例**服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的单实例服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（3）如果某服务月度没有达到**单地域多可用区服务可用性**标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的单月度多可用区服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

（4）如某 CBM 实例同时满足3.1（2）和（3）的赔偿标准，则以其中赔偿额较高者为准计算赔偿金额。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到单实例/多可用区服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 CBM 实例进行停机、重启、卸载云盘等操作引起的不可用。

4.6 本地盘出现宕机数据会被擦除，依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。

4.7 冗余配置的硬件单点故障但未影响客户业务,包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障等。

4.8 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 CBM 实例出现错误。

4.9 客户选择不进行升级的已过维保期限的物理服务器的硬件故障。

4.10 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。

4.11 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致 CBM 实例被暂停服务或被释放等。

4.12《 腾讯云服务协议 》3.4.1中所描述的腾讯云对 CBM 的“常规维护”所引起的。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

轻量应用服务器服务等级协议

最近更新时间：2023-03-21 17:36:22

为使用腾讯云轻量应用服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《轻量应用服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于轻量应用服务器内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云轻量应用服务器服务（TencentCloud Lighthouse）

是指腾讯云为您提供的一种易于使用和管理、适合承载轻量级业务负载的云服务器。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的轻量应用服务器实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一台设置了出入允许规则的轻量应用服务器实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内轻量应用服务器实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。
不可用时间以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用分钟数），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单轻量应用服务器实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在 43200分钟 − 43178.4分钟 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户通过控制台、API 等控制方式对轻量应用服务器实例进行关机、重启、重置应用等操作引起的不可用。
4.6 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的轻量应用服务器实例出现错误。
4.7 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.8 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止；由于欠费导致轻量应用服务器实例被暂停服务或被释放等。
4.9 《 腾讯云服务协议 》中所描述的腾讯云对轻量应用服务器正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云托付物理服务器服务等级协议

最近更新时间：2022-07-19 16:52:40

为使用腾讯云托付物理服务器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云托付物理服务器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云托付物理服务器（Cloud Hosting Cluster，CHC）

是指客户自带设备上腾讯云，由腾讯云为您提供的物理服务器机位按需购买、按量付费的基础设施类云服务，并提供包括购买，设备重启、开机、关机、上下架、日常巡检等在内的完整机房服务。具体以您购买的服务以及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单机位

单位数量为1的托管物理服务器机位。

1.3 单机位服务月度总分钟数

按照单机位服务月度内的总天数 × 24(小时) × 60(分钟)计算。

1.4 服务月度所有服务器总使用时长

单用户所有托管物理服务器机位的服务月度总分钟数之和。

1.5 服务不可用

是指单用户的托管服务器机位发生无冗余故障，需要停机维护的状态。

1.6 不可用时长

不可用时长 = 故障解决时间 − 故障开始时间，故障监控精确到秒。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用时长。不可用时长超出1分钟，超出部分小于1分钟的部分按1分钟计算。例如，不可用时长为1分01秒，按2分钟算。单用户（即同一个腾讯云账号）所有物理服务器机位的服务月度不可用时长之和即服务月度所有服务器机位的总不可用时长。

1.7 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.8 月度服务费用

您在一个服务月度中就单物理服务器机位所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

可用性计算 =（当月所有服务器机位的总使用时长 − 当月所有服务器机位的总不可用时长）/ (当月所有服务器机位总使用时长) × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设同一个腾讯云账户购买100个物理服务器机位，即当月可用时长 = 100 × 24 × 30 × 99.9% = 71928小时，即可能存在 100 × 24 × 30 × (1 − 99.9%) = 72小时的不可用时长。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费收到代金券后，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准的，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级、服务提升和模拟故障演练。
4.2 腾讯云正确执行客户授权的操作所引起的。
4.3 客户托管的设备本身发生故障，包括且不限于设备硬件、软件、固件等引起的故障。
4.4 客户托管的设备仅具备单电源或单网络端口所引起的。
4.5 客户的应用程序或者安装活动所引起的。
4.6 客户要求置入的外置设备所引起的。
4.7 服务器的正常操作，包括但不仅限于服务器关机、重启造成的服务器无法连通。
4.8 因客户内容违反法律法规被监管部门要求配合停机。
4.9 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

高性能计算集群服务等级协议

最近更新时间：2024-02-01 14:11:31

> **说明：**
> 本高性能计算集群服务等级协议自2024年02月01日生效。

为使用腾讯云高性能计算集群服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《高性能计算集群服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于高性能计算集群内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云高性能计算集群 THCC（Tencent High-PerformanceComputing Cluster，THCC）

是指腾讯云为您在云中提供可扩展的计算服务，避免了使用传统服务器时需要预估资源用量及前期投入的情况。 具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的高性能计算集群云服务器实例。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务月度所有计算节点总分钟数

单用户所有高性能计算集群云服务器实例的单实例服务月度总分钟数之和。

1.5 实例不可用

当一台设置了出入允许规则，状态为“运行中”的 THCC 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续 5 分钟以上，视为该分钟内 THCC 实例不可用。

1.6 单实例服务不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用时间），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为5分01秒，则按6分钟计算单实例单次服务不可用时间。
单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.7 服务周期所有计算节点不可用分钟数

单用户所有高性能计算集群云服务器实例的单实例服务不可用分钟数之和。

1.8 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.9 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 THCC 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性计算 =（服务月度所有计算节点总分钟数 − 服务周期所有计算节点不可用分钟数）/ 服务月度所有计算节点总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性标准为：不低于99.9%**。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，用户购买100台高性能计算集群云服务器实例，即当月服务月度所有计算节点总分钟数 = 100台 × 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.9% = 4315680分钟，即存在 4320000 − 4315680 = 4320分钟（即72小时）的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的服务可用性	赔偿标准
低于99.9%但等于或高于99%	2倍超出服务可用性标准的不可用分钟数
低于99%但等于或高于95%	5倍超出服务可用性标准的不可用分钟数
低于95%	10倍超出服务可用性标准的不可用分钟数

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如您购买的服务是 HCCPNV4h、HCCPNV4hn、HCCPNV4s、HCCPNV4sn、HCCPNV4sne、HCCPNV4ane、HCCPNV5v、HCCPNV5、HCCPNV5vp、HCCPNV5x 等 GPU 型实例，当前述类型的实例出现硬件故障而无法恢复的情况，我们将在该情况出现后向您发送故障通知，您可以在接到通知后操作退订该实例，我们将在您提出退订请求后支持退订该实例并停止计费。
若您在接到前述故障通知后仍希望保留故障设备并继续使用，则在您操作退订以前，相关服务将会正常计费，且不计入服务不可用时间。
前述故障实例的情形不适用本协议第 2、3 条约定的服务可用性标准及赔偿规则。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
5.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

5.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 THCC 实例进行停机、重启、卸载云盘等操作引起的不可用。
5.6 本地盘出现宕机数据会被擦除，依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。
5.7 冗余配置的硬件单点故障但未影响客户业务,包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障等。
5.8 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 THCC 实例出现错误。
5.9 客户选择不进行升级的已过维保期限的物理服务器的硬件故障。
5.10 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
5.11 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致 THCC 实例被暂停服务或被释放等。
5.12《 腾讯云服务协议 》3.4.1中所描述的腾讯云对 THCC 的“常规维护”所引起的。
5.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（ 完 ）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

高性能应用服务 HAI 服务等级协议

最近更新时间：2024-08-09 17:33:51

为使用腾讯云高性能应用服务 HAI（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《高性能应用服务 HAI 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于高性能应用服务 HAI 内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 高性能应用服务（Hyper Application Inventor）

是指腾讯云为您提供的一种以 GPU 算力承载的、易于使用和管理的应用服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的高性能应用服务 HAI 实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数× 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一个设置了出入允许规则，状态为“运行中”的高性能应用服务 HAI 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续5分钟以上，视为该分钟内高性能应用服务 HAI 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用时间），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为5分01秒，则按6分钟计算单实例单次服务不可用时间。
单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 ×99.95% = 43178.4分钟，即可存在 43200分钟− 43178.4分钟 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到单实例/多可用区服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户通过控制台、API 等控制方式对高性能应用服务 HAI 实例进行关机、重启、重置应用等操作引起的不可用。
4.6 本地盘出现宕机数据会被擦除，依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。
4.7 冗余配置的硬件单点故障但未影响客户业务,包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障等。
4.8 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的高性能应用服务 HAI 实例出现错误。
4.9 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.10 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止；由于欠费导致高性能应用服务 HAI 实例被暂停服务或被释放等。
4.11 《 腾讯云服务协议 》中所描述的腾讯云对服务正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。**
5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

高性能计算平台服务服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 14:46:52

> **说明：**
> 本高性能计算平台服务等级协议自2025年07月01日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云高性能计算平台服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云高性能计算平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《高性能计算平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 服务性质声明

1.1 腾讯云提供的高性能计算平台服务，是指腾讯云为您集成云上的计算、存储、网络等产品资源，并整合 HPC 专用作业管理调度、集群管理等软件，提供弹性灵活、自助化的计算服务。可以帮助您高效地管理云上高性能计算资源，实现弹性使用云上高性能计算资源的需求。
1.2 高性能计算平台服务本身完全免费。在使用高性能计算平台的过程中，平台会根据用户的配置创建云服务器 CVM，并按照云服务器计费规则进行收费，相关服务协议请参见《云服务器服务等级协议》。

2. 无服务等级承诺

因您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行承诺。高性能计算平台作为免费产品，不提供任何 SLA（服务等级协议）承诺。

3. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
3.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
3.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
3.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
3.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
3.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
3.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
3.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
3.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
3.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
3.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》、导致的服务器被暂停或终止。
3.11 由于腾讯云对高性能计算平台服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
3.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4. 其他

4.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
4.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
4.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

批量计算服务服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 14:56:52

> **说明：**
> 本批量计算服务等级协议自2025年07月01日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云批量计算服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云批量计算服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《批量计算服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 服务性质声明

1.1 腾讯云提供的批量计算服务，是应对海量批处理作业的分布式计算平台。批量计算会智能地对任意规模批处理作业进行资源分配和作业执行管理，您可以将精力集中在如何分析和处理数据上。
1.2 批量计算服务本身完全免费。在使用批量计算的过程中，平台会根据用户的配置创建云服务器 CVM，并按照云服务器计费规则进行收费，相关服务协议请参见《云服务器服务等级协议》。

2. 无服务等级承诺

因您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行承诺。批量计算作为免费产品，不提供任何 SLA（服务等级协议）承诺。

3. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
3.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
3.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
3.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
3.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
3.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
3.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
3.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
3.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
3.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
3.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止。
3.11 由于腾讯云对批量计算服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
3.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4. 其他

4.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
4.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
4.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

容器与中间件
容器
容器服务服务等级协议

最近更新时间：2023-12-26 15:54:12

为使用腾讯云容器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《容器服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于容器服务内测的功能特性（alpha 特性）。本协议不适用于超级节点、原生节点及腾讯云容器镜像服务，如您有购买前述产品/服务，请另参阅前述具体产品/服务对应的服务等级协议。
请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用或者购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云容器服务（Tencent Kubernetes Engine）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的 Kubernetes 集群管理服务，包括集群管理、节点管理等，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务创建并管理 Kubernetes 集群，在集群中部署您的容器业务。

1.2 服务费用

是指使用腾讯云容器服务产生的包括托管集群控制面管理费用、软件服务费用，独立集群的软件服务费用等（不包括超级节点、原生节点、腾讯云容器镜像服务等需另行计费产品的服务费用），不包括由使用腾讯云容器服务过程中而使用的其他周边云产品产生的费用（前述其他周边腾讯云产品 CVM、CLB、CBS 等的服务维护内容可查阅对应产品的服务等级协议）。 本服务的费用赔偿仅限于下述服务月度不可用分钟数定义的赔偿标准。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为 3 月 17 日，则包含 4 个服务月度，其中第 1 个服务月度是指 3 月 17 日到 3 月 31 日，第 2 个服务月度是指 4 月 1 日到 4 月 30 日，第 3 个服务月度是指 5 月 1 日到 5 月 31 日，第 4 个服务月度是指 6 月 1 日到 6 月 16 日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度不可用分钟数

依照腾讯云容器服务后台日志记录，某一分钟内，只有当您与指定的腾讯云容器服务集群 Kubernetes API 服务建立连接并使用服务的连续尝试均失败，则视为该分钟内服务无法使用。如果连续超过 5 分钟无法使用，则计入服务不可用分钟数；低于 5 分钟的服务无法使用时间不计入服务不可用。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费用

在一个服务月度中的服务费用总额 ，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费用不含用代金券、优惠券、服务费用减免等抵扣的费用。

1.7 数据存储持久性

腾讯云容器服务支持的存储接口包括对象存储、块存储、文件存储等，腾讯云容器服务的数据存储持久性取决于使用的存储类型的数据持久性，其数据存储持久性分别为：

- 对象存储：99.9999999999%（12个9）
- 块存储：99.9999999%（9个9）
- 文件存储：99.9999999%（9个9）

1.8 数据可销毁性

在客户内容数据的销毁阶段，腾讯云会对指定的数据及其所有副本进行全面的清除。用户主动删除数据或服务期满后需要销毁数据时，腾讯云将清除对应物理服务器上的数据文件，保证已删除的数据不能通过软件方式恢复。
腾讯云云服务器所用的设备在弃置、转售前，腾讯云将采取低级格式化操作彻底删除用户所有数据，确保无法复原。物理硬盘报废时将消磁后进行物理销毁。

1.9 数据可迁移性

腾讯云容器服务提供容器镜像迁移、存储迁移等多种数据迁移手段。

1.10 数据私密性

腾讯云容器服务保证不同用户间数据不可互访，保障数据的安全可靠。

1.11 数据知情权

您可在产品管理中心看到集群所在的数据中心名称，您可选择您所需要的数据中心。华南一区/华南二区在深圳，华北一区数据中心位于北京市。集群数据的备份方式、数据位置与云服务器保持一致，详情请参阅云服务器服务等级协议的数据知情权章节。除政府监管部门监管审计需要外， 未经客户同意，用户所有数据不会提供给任意第三方。用户所有数据不会存在境外数据中心或用于境外业务或数据分析。用户数据所在的数据中心均遵守当地与数据中心相关的法律。

1.12 数据可审查性

根据现有法律法规要求，为了配合政府监管部门 的监管或司法机关刑事侦查安全取证调查等原因， 在符合流程和手续完备的情况下，可以提供集群相关信息，包括各关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、您的操作记录等信息。

1.13 服务功能性

腾讯云容器服务提供 Kubernetes 集群管理服务，包括集群管理、节点管理、容器镜像管理等。完整的功能介绍和操作说明见用户使用手册。

1.14 服务资源调配能力

腾讯云容器服务可以通过应用服务扩缩容，集群规格变更和集群节点扩缩容来实现服务资源调配。

1.15 故障恢复能力

本公司服务团队为您提供 7×24 小时技术支持服务，为客户提供了高可用解决方案，当您出现故障，本公司将通过故障监控、 自动告警、备品备件冗余等一系列故障管控体系保证腾讯云容器服务的故障恢复能力。

1.16 网络接入性能

1.16.1 用户在接入腾讯云云容器服务时，可自主选择带宽计费方式和每个节点的公网出口带宽，计费方式不同用户带宽的范围不同，实际带宽以用户购买的带宽为准。
1.16.2 腾讯云采用 BGP 多线接入。

1.17 服务计量准确性

腾讯云容器服务采用后付费模式，具备准确、透明的计量计费系统，根据实际使用量据实结算，并根据用户的需求，提供月度消费清单。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于 99.95%，如未达到前述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

如本服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿，赔偿方式仅限于用于 1.2 中服务费用的代金券：
（1）您收到赔偿的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折**

现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度费用单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费用。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95% 但等于或高于99.0%	月度服务费用的 10%
低于99.0% 但等于或高于95.0%	月度服务费用的 25%
低于95.0%	月度服务费用的 100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 在腾讯云已经部署合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。（例如，由于您操作不规范删除集群、升级集群版本、更新集群配置、禁用安全组、更改或错误配置 VPC 设置等导致的问题）。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。例如 容器服务购买说明 。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 免服务费用的集群不在本 SLA 保障范围内。
在使用腾讯云容器服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯云容器服务是您自行独立审慎判断的结果，您将对您自行判断结果或自行操作的行为负责，包括但不限于：
（1）您应自行判断容器服务与您选择适用的操作系统、数据库等软件、硬件的适配性。
（2）腾讯云容器服务不承诺由第三方开源软件引起的操作系统和内核层面缺陷造成的可用性。
（3）您对您自行操作（如健康检查配置、资源限制配置、容器镜像配置、代码编写、业务逻辑设定等）的行为负责。
（4）您在使用容器服务的同时，使用了腾讯云的其他付费产品，您应按照该对应产品有效的收费标准向腾讯云支付相应服务费用，并遵守相应的服务条款。
（5）本协议仅针对容器服务的相关技术架构及组件等；如涉及周边腾讯云产品的（ CVM、CLB、CBS 等）您可查阅对应产品的服务等级协议。客户上层应用（业务）部分由您自行负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请自行把握风险并谨慎操作。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过损失发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

Serverless 容器服务服务等级协议

最近更新时间：2025-06-27 17:43:21

> **说明：**
> 腾讯云 Serverless 容器服务（TKE Serverless）服务等级协议自2025年06月30日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司 】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云 Serverless 服务（TKE Serverless）的相关事项签订的协议。为使用腾讯云 Serverless 容器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《Serverless 容器服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。

为使用本服务请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Serverless 容器服务（TKE Serverless）

是指腾讯云为您提供的全托管式 Kubernetes 服务，无须使用者购买任何计算节点，包括 Master、Etcd、Node 等，即可部署 Kubernetes 工作负载。TKE Serverless 完全兼容原生 Kubernetes，支持使用 Kubernetes API 等原生方式购买、管理资源，并扩展支持腾讯云的存储、网络等产品，开箱即用。TKE Serverless 按容器真实使用的资源量计费，腾讯云保证用户容器的安全隔离。

1.2 服务相关概念定义

1.2.1 单容器实例

TKE Serverless 服务提供的单个 Pod，含 TKE 集群等任何通过超级节点调度的 Pod。

1.2.2 单容器实例服务月度总分钟数

按照单容器实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.2.3 单容器实例不可用

当一台设置了出入允许规则的单容器实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内单容器实例不可用。

1.2.4 单容器实例不可用分钟数

单实例单次服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单实例单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算单实例单次服务不可用时间。

单实例服务不可用分钟数为该实例在一个服务月度内单实例单次服务不可用分钟数之和。

1.2.5 单地域多可用区服务不可用

若用户 Kubernetes Workload 通过本服务在同一地域部署于至少2个可用区（以下简称：单地域多可用区），若该地域任一可用区发生该用户的全部 Pod 不可用，且该用户在该地域其他可用区的 Pod 亦同时发生实例不可用（以下简称：同地域其他可用区不可用 Pod），则此同地域其他可用区不可用 Pod 被视为单地域多可用区服务不可用。例如，用户在同一地域的可用区 A 和可用区 B 均部署了 Workload Pod，可用区 A 中的某单容器实例发生不可用，且同时可用区 B 中的全部 Pod 不可用，则认为可用区 A 中的该实例发生了单地域多可用区服务不可用。

1.2.6 单地域多可用区服务不可用分钟数

单地域多可用区单次服务不可用分钟数 = 某单容器实例单地域多可用区服务不可用解决时间 – 该单容器实例单地域多可用区服务不可用开始时间。单地域多可用区单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若 Pod 故障恢复正常的时间在1分钟以下，即单地域多可用区不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单地域多可用区单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算单地域多可用区单次服务不可用时间。

单地域多可用区服务不可用分钟数为单容器实例在一个服务月度内单地域多可用区单次服务不可用分钟数之和。

1.2.7 服务月度

服务月度指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.2.8 月度服务费用

您在一个服务月度中就单容器实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.3 数据存储持久性

本服务的数据存储持久性取决于用户使用的存储类型的数据持久性。
本服务支持的存储接口包括对象存储、块存储、文件存储等，其数据存储持久性分别为：
对象存储：99.9999999999%（12个9）
块存储：99.9999999%（9个9）
文件存储：99.9999999%（9个9）

1.4 数据可销毁性

1.4.1 用户主动删除数据或服务期满后需要销毁数据时，腾讯云将清除对应物理服务器上的数据文件，保证已删除的数据不能通过软件方式恢复。
1.4.2 本服务所用的服务器设备在弃置、转售前，腾讯云将采取低级格式化操作彻底删除用户所有数据，确保无法复原。物理硬盘报废时将消磁后进行物理销毁。

1.5 数据可迁移性

1.5.1 数据迁入：腾讯云提供快照方式快速迁入数据至云硬盘 CBS，用户也可以根据自身业务需要通过网络迁入数据。
1.5.2 数据迁出：用户可以根据自身业务需要通过网络迁出数据。

1.6 数据私密性

本服务保证不同用户间数据不可互访，保障数据的安全可靠。
未经用户同意，腾讯云不会以任何形式查看涉及用户隐私的数据。

1.7 数据知情权

1.7.1 用户对于数据和备份数据所在的数据中心地理位置具有知情权。腾讯云在官网页面（https://cloud.tencent.com）列明了服务可选的数据中心，用户在开通云服务时必须根据地理位置选择相应的数据中心，选择完成后用户数据将存储在其指定的数据中心，默认情况下不会有数据在其他数据中心存储。
1.7.2 用户数据所在的数据中心均遵守当地与数据中心相关的法律法规。
1.7.3 未经用户同意，用户在腾讯云中国大陆境内数据中心存储的数据不会被存储于境外数据中心，也不会被用于境外业务或未经用户授权的数据分析业务。
1.7.4 除应当地法律法规、政府监管部门监管审计需要外，未经客户同意，用户所有数据、应用及行为日志不会提供给任意第三方。

1.8 数据可审查性

根据现有法律法规要求，为了配合政府监管部门的监管或司法机关刑事侦查安全取证调查等原因，在符合流程和手续完备的情况下，腾讯云将提供用户使用的服务的相关信息，包括各关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

1.9 服务功能性

腾讯云容器服务（TKE）提供 Kubernetes 集群管理服务，包括集群管理、节点管理、容器镜像管理等。
本服务作为 TKE 的一种计算选项，为用户提供安全可靠的弹性计算服务，帮助用户实时扩展或缩减计算资源，适应变化的业务需求。同时提供多样化配置、安全的网络和全面防护能力，满足用户日常安全运营需求。完整的功能介绍和操作说明见用户使用手册。

1.10 服务资源调配能力

1.10.1 本服务提供多种规格和配置，用户可根据业务选择合适的规格和配置，并且支持调整配置。
1.10.2 本服务具备弹性扩缩容能力，用户可根据自身需要自行扩容或缩容实例资源。

1.11 故障恢复能力

1.11.1 腾讯云具备完善的监控告警、故障通知、快速定位、自动恢复等一系列故障管理监控恢复机制。
1.11.2 腾讯云为用户提供7 × 24小时的 Serverless 容器服务技术支持，可以通过在线工单和热线等方式联系。

1.12 网络接入性能

1.12.1 用户在使用本服务创建 Workload 时，可在单实例容器允许带宽范围内自主选择公网出口带宽上限。

1.12.2 腾讯云采用 BGP 多线接入。

1.13 服务计量准确性

1.13.1 本服务具备准确、透明的计量计费系统，根据用户实际使用量据实结算，并提供月度消费清单。
1.13.2 本服务的具体计费标准以腾讯云官网公布的有效计费模式和价格为准。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

本服务作出两个维度的服务可用性承诺，分别为**单容器实例服务可用性**和**单地域多可用区服务可用性**，均针对单容器实例进行计算。
（1）单容器实例服务可用性：
单容器实例服务可用性 =（单容器实例服务月度总分钟数 − 单容器实例服务不可用分钟数）/ 单容器实例服务月度总分钟数 × 100%
（2）单地域多可用区服务可用性：
单地域多可用区服务可用性 =（单容器实例服务月度总分钟数 − 单容器实例单地域多可用区服务不可用分钟数）/ 单容器实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

（1）腾讯云提供的**本服务单容器实例可用性不低于99.975%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单容器实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.975% = 43189.2分钟，即可存在43200 − 43189.2 = 10.8分钟的不可用时间。
（2）腾讯云提供的**本服务单地域多可用区服务可用性不低于99.995%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单容器实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.995% = 43197.84分钟，即可存在43200 − 43197.84 = 2.16分钟的单地域多可用区服务不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
单容器实例可用性

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.975%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

单地域多可用区服务可用性

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.995%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》、导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对 Serverless 容器服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

云原生 etcd 服务等级协议

最近更新时间：2022-05-16 14:47:00

为使用腾讯云云原生 etcd（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云原生 etcd 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于本服务内测的功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 **腾讯云云原生 etcd（Cloud Service for etcd）**

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的 etcd 实例托管服务，腾讯云为您提供服务实例的创建，高可用部署，规格调整，自动备份，数据恢复等运维管理功能。

1.2 **服务月度**

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 **服务月度不可用分钟数**

当某一分钟内，客户所有试图与指定的etcd实例建立连接或者读写请求连续尝试失败，则该分钟为服务不可用分钟。服务月度内所有不可用分钟数总和为该服务月度不可用分钟数。

1.4 **服务月度内服务总分钟数**

某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 **月度服务费**

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下本服务所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 **服务可用性计算方式**

服务月度可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 **服务可用性标准**

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 **赔偿标准**

（1）赔偿**以腾讯云发放代金券的形式实现**，您收到赔偿的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的 代金券 相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 **赔偿申请时限**

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅**通过您相应账户的工单系统**

提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 在腾讯云已经提供了必要且合理的技术和组织防护措施的情况下，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 腾讯云建议您修改对服务的使用之后，您未听取建议进行相应修改导致的。

4.9 实例在操作中需要重启、强制重启而花费的时间。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，**如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

容器镜像服务服务等级协议

最近更新时间：2025-07-02 14:49:02

> **说明：**
> 本腾讯云容器镜像服务（Tencent Container Registry，TCR）服务等级协议自2025年07月02日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云容器镜像服务（Tencent Container Registry，TCR）的相关事项签订的协议。为使用腾讯云容器镜像服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《容器镜像服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云容器镜像服务（Tencent Container Registry，TCR）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的容器镜像等云原生制品云端托管，分发服务，包含免费的个人版服务及付费的企业版服务。

1.2 腾讯云容器镜像服务企业版（Tencent Container Registry Enterprise Edition，TCR EE）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的企业级容器镜像等云原生制品云端托管，分发服务，支持 Docker 镜像、Helm Chart 存储分发及镜像安全扫描，为企业级客户提供了细颗粒度的访问权限管理和网络访问控制。该服务提供付费服务，用户可在产品控制台购买独享实例（Registry Instance），并获得本 SLA 保障。**在本文档中，容器镜像服务 TCR 默认代指企业版服务。**

1.3 单实例

单位数量为1的容器镜像服务实例。

1.4 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 实例不可用分钟数

当某一分钟内，客户端尝试访问指定的 TCR EE，持续出现内部错误或是无法上传，拉取镜像等故障，且持续时间覆盖该分钟，则视为该分钟内该 TCR EE 实例服务不可用。在一个服务周期内 TCR EE 实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.6 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 第一相关云产品

在通过本服务使用容器镜像功能时，将涉及到腾讯云对象存储 COS 产品，第一相关云产品是指如若由 TCR 组件导致业务异常，仅赔付直接受影响的产品费用，不包括间接影响产品费用。包括但不限于以下：
（1）TCR 后端对象存储 COS 接口出现异常，仅赔偿对象存储相关费用。不计入 TCR 赔偿费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务（容器镜像服务企业版），如服务可用性低于**99.95%**，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.95% > Av ⩾ 90%	月度服务费的10%
90% > Av	月度服务费的25%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到本协议约定的服务可用性或服务响应时长标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。为便于核实情况，您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。
（2）发生故障的使用截屏或故障录像，或提供系统日志。
（3）账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对容器镜像服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

注册集群服务等级协议

最近更新时间：2022-11-15 16:16:49

为使用腾讯云注册集群服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《注册集群服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。 除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用或者购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 注册集群服务（Register Cluster）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的注册集群服务，是云原生分布式云中心的产品功能。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务费用

注册集群目前为免费服务。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为 3 月 17 日，则包含 4 个服务月度，其中第 1 个服务月度是指 3 月 17 日到 3 月 31 日，第 2 个服务月度是指 4 月 1 日到 4 月 30 日，第 3 个服务月度是指 5 月 1 日到 5 月 31 日，第 4 个服务月度是指 6 月 1 日到 6 月 16 日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度不可用分钟数

某一分钟内，只有当您与指定的本服务建立连接并使用服务的连续尝试均失败，则视为该分钟内服务无法使用。如果连续超过 5 分钟无法使用，则计入服务不可用分钟数；低于 5 分钟的服务无法使用时间不计入服务不可用。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%。

3. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
3.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
3.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
3.3 在腾讯云已经部署合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
3.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
3.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。（例如，由于您操作不规范删除集群、升级集群版本、更新集群配置、禁用安全组、更改或错误配置 VPC 设置等导致的问题）。
3.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
3.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
3.9 被注册的集群自身的故障或与本服务配套使用的其他产品功能故障导致的服务不可用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.11 其他不可抗力引起的。

4. 注意事项

在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用本服务是您自行独立审慎判断的结果，您将对您自行判断结果或自行操作的行为负责，包括但不限于：
（1）您应自行判断本服务与您选择的操作系统、数据库等软件、硬件的适配性。
（2）本服务不承诺由第三方开源软件引起的操作系统和内核层面缺陷造成的不可用。
（3）您对您自行操作（如健康检查配置、资源限制配置、容器镜像配置、代码编写、业务逻辑设定等）的行为负责。
（4）您在使用本服务的同时，使用了腾讯云的其他付费产品，您应按照该对应产品有效的收费标准向腾讯云支付相应服务费用，并遵守相应的服务条款。
（5）本服务仅负责与本服务的相关技术架构及组件等，涉及周边腾讯云产品 CVM、CLB、CBS 等可查阅对应产品的服务等级协议。客户上层应用（业务）部分由您自行负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请自行把握风险并谨慎操作。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费用总额。**
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

Serverless
云函数服务等级协议

最近更新时间：2020-08-10 16:11:19

为使用腾讯云云函数服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云函数服务等级协议》（以下简称“本协议” 或 “SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云函数服务（Serverless Cloud Function，SCF）

是指腾讯云为您提供云函数的在线托管运行服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

本服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率超过5%，视为该单位时间的服务不可用。服务不可用时间根据服务端的错误率来计量。

1.4 错误率

服务返回失败的请求数量与单位时段内总有效请求数量的比值。

1.5 失败请求

服务内部错误，包括云函数执行结果中的 InvokeResult 值为-1，HTTP 请求状态码5xx。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%

低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）声明不可用事件和时间。
（2）受影响的云函数。
（3）请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

消息队列
消息队列 TDMQ 服务等级协议

最近更新时间：2021-10-28 15:33:21

为使用腾讯云消息队列 TDMQ 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 TDMQ 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 TDMQ

腾讯云提供的消息队列 TDMQ（Tencent Distributed Message Queue）服务是腾讯基于 Apache Pulsar 自研的一款高可靠的分布式云原生消息队列，得益于其计算与存储分离的架构，具备良好的弹性伸缩以及故障恢复能力，其开放的协议接口支持其以插件化的方式兼容除 Pulsar 以外诸多流行的消息队列。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 TDMQ 所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务的服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。

4.2 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.3 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。

4.4 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您维护不当或保密不当导致的数据、密码、口令丢失或泄漏引起的。

4.8 由您自身原因引起的消息投递延迟，包括但不限于您消费处理慢导致的消息堆积情况。

4.9 由您自身原因引起的定时消息误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**

5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

消息队列 CMQ 版服务等级协议

最近更新时间：2022-04-18 17:10:35

为使用腾讯云消息队列 CMQ 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 CMQ 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 CMQ 版

腾讯云提供的消息队列 CMQ 版（TDMQ for CMQ，简称 TDMQ CMQ 版）是一款分布式高可用的消息队列服务，它能够提供可靠的、基于消息的异步通信机制，能够将分布式部署的不同应用（或同一应用的不同组件）中的信息传递，存储在可靠有效的队列中，防止消息丢失。TDMQ CMQ 版支持多进程同时读写，收发互不干扰，无需各应用或组件始终处于运行状态。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数是指客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

在某一分钟内，客户端所有试图调用消息队列 CMQ 版指定的API进行消息生产/发布、消息消费以及消息确认的请求均失败。

1.5 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。
若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障开始到恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度不可用分钟数

客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下产生的服务不可用分钟数总和。

1.7 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 CMQ 版所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务的服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 = 43200分钟，即存在43200 - 43200 × 99.95% = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。
4.2 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.3 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。
4.4 在腾讯云采取合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您维护不当或保密不当导致的数据、密码、口令丢失或泄漏引起的。
4.8 由您自身原因引起的消息投递延迟，包括但不限于您消费处理慢导致的消息堆积情况。
4.9 由您自身原因引起的定时消息误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的未达到可用性标准的服务月度对应的服务费总额。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

消息队列 RocketMQ 版服务等级协议

最近更新时间：2025-06-30 16:57:22

> **说明：**
> 本消息队列 RocketMQ 版服务等级协议自【2025】年【07】月【07】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云消息队列 RocketMQ 版服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云消息队列 RocketMQ 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 RocketMQ 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的消息队列 RocketMQ 版服务，是指腾讯云为您提供的一款分布式高可用的消息队列服务，它能够提供可靠的，基于消息的异步通信机制，能够在分布式部署的不同应用（或同一应用的不同组件）间进行信息传递，存储在可靠有效的队列中，防止消息丢失。TDMQ RocketMQ 版支持多进程同时读写，收发互不干扰，无需各应用或组件始终处于运行状态。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.3 服务月度总分钟数：服务月度总分钟数是指一个服务月度中就某一腾讯云账号下的消息队列 RocketMQ 版服务按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。
1.4 服务不可用：在某一分钟内，客户端所有试图调用消息队列 RocketMQ 版指定的API进行消息生产/发布、消息消费以及消息确认的请求均失败。
1.5 服务不可用分钟数：服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障开始到恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。
1.6 服务月度不可用分钟数：一个服务月度中就某一腾讯云账号下产生的服务不可用分钟数总和。
1.7 月度服务费：客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 RocketMQ 版所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

产品版本	服务可用性
RocketMQ 4.x 虚拟集群 RocketMQ 5.x 基础版集群 RocketMQ 5.x 专业版集群	99.95%
RocketMQ 4.x 通用集群 RocketMQ 4.x 专享集群 RocketMQ 5.x 铂金版集群	99.99%

腾讯云提供的**本服务可用性不低于上述标准**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**消息队列 RocketMQ 版**服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

产品版本	服务月度的消息队列RocketMQ版服务可用性	赔偿代金券金额
RocketMQ 4.x 虚拟集群 RocketMQ 5.x 基础版集群 RocketMQ 5.x 专业版集群	低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
	低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
	低于95%	月度服务费的100%
RocketMQ 4.x 通用集群 RocketMQ 4.x 专享集群 RocketMQ 5.x 铂金版集群	低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费的10%
	低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
	低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到消息队列 RocketMQ 版服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）受影响的腾讯云账号 UIN
（2）受影响的集群 ID
（3）受影响的分钟数

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对消息队列 RocketMQ 版服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（ 完 ）

消息队列 CMQ 服务等级协议

最近更新时间：2020-08-12 10:26:47

1 腾讯云服务

腾讯云服务：指为满足各类网站、应用等各种产品的不同需求，由腾讯云提供的云服务器、云带宽、云存储空间、云数据库、云安全、云监控、云拨测等各种不同要素组合成的云系统服务。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

2 服务保证指标

腾讯云为您所购买的云服务制定服务等级指标，并向您承诺提供数据管理和业务质量方面最大程度的保障。同时，腾讯云有权根据变化适时对部分指标作出调整。若无特殊约定，本条款中的“月”均指 30 个自然日，按自然月计算。

2.1 CMQ Queue 服务

2.1.1 数据存储的持久性

每月您申请的 CMQ Queue 的持久性为 `99.999999%` 。

2.1.2 数据可销毁性

在您要求删除数据或设备在弃置或转售前，腾讯云将采取磁盘低级格式化操作彻底删除您所有数据，并无法复原，硬盘到期报废时将进行消磁。

2.1.3 数据私密性

CMQ 可结合 KMS 加密服务，在消息生产时，将消息 body 加密，避免明文上传。

2.1.4 数据知情权

目前用户 CMQ 服务部署在六大数据中心，分别是：上海数据中心、中国香港数据中心、广州数据中心、北京数据中心、新加坡数据中心、北美数据中心。
帮助用户选择网络条件最好的数据中心存储数据，用户购买云服务器时刻选择归属的地域（上海、中国香港、广州、北京、新加坡、北美）。
用户已知的数据中心均遵守的当地的法律和中华人民共和国相关法律。
用户所有数据不会提供给任意第三方，除政府监管部门监管审计需要。
为保证用户数据安全性，腾讯云采用同时存储三份数据副本的存储方式，并定期进行数据冷备操作。

2.1.5 数据可审查性

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

2.1.6 业务可用性

CMQ Queue 队列服务承诺 `99.95%` 的业务可用性，即用户每月可用时间应为 `30 x 24 x 60 x 99.95% = 43178.4` 分钟，即存在 `43200-43178.4=21.6` 分钟 的不可用时间，其中业务不可用的统计单元为用户单业务实例。
业务故障的恢复正常时间 `5`分钟 以下，不计入业务不可用性计算中，不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。超过5分钟的，纳入不可用时间。

2.1.7 故障恢复能力

腾讯云 CMQ Queue 具备故障迁移能力，可在物理服务器故障发生时，自动将业务迁移至新的母机，无需用户参与，保证客户服务的连续性。同时，腾讯云提供专业团队 `7x24小时` 帮助维护。

3 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在用户的选购页面和订单页面均有明确展示，用户可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。具体价格以腾讯云官网公布的价格为准，腾讯云按照用户选购的云服务规格和使用时长进行收费。

4 补偿

4.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的消息队列 CMQ 不可正常使用或完全不可访问，用户要求腾讯云针对事故/故障而进行的补偿。

4.2 补偿标准原则

故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按 `1分钟` 计算。
例如，故障时间为 `1分01秒` ，按 `2分钟` 算。
CMQ 消息队列故障百倍赔偿：
后付费：赔偿方式是补偿代金券， `代金券金额 = 故障 Queue 每天费用 ÷ 24 ÷ 60 × 故障时间（以分钟为单位） × 100` 。赔偿代金券的上限，不超过 CMQ 服务的总费用。

消息队列 CKafka 服务等级协议

最近更新时间：2020-08-10 16:22:31

为使用腾讯云消息队列 CKafka 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 CKafka 服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 CKafka（Cloud Kafka，CKafka）

是指腾讯云为您提供的一个分布式的、高吞吐量、高可扩展性的消息系统，兼容开源 Kafka API（0.9和0.10版本）。本服务基于发布/订阅模式，通过消息解耦，使生产者和消费者异步交互，无需彼此等待。本服务具有数据压缩、同时支持离线和实时数据处理等优点，适用于日志压缩收集、监控数据聚合等场景。

1.2 单实例

单位数量为1的消息队列 CKafka 实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一个设置了出入允许规则的 CKafka 实例与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续5分钟以上，视为该分钟内 CKafka 实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单 CKafka 实例所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务月度单实例服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

> **说明**
> - 本服务仅负责本身组件的可用性，涉及周边腾讯云产品 COS、EMR、流计算等可查阅对应产品的服务等级协议。

- 本服务提供的附加能力，包括但不限于存储消息到 COS 功能，不包括在服务可用性承诺范围内。
- 本服务的数据采用异步落盘方式，当包括但不限于多个服务器出现故障时，本服务将无法保证其所提供的数据100%存储，为了数据的安全，您应保障实例配置为多副本并负责您的数据的备份工作。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。
4.2 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.3 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.4 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.5 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。
4.6 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.7 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**
5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

消息队列 RabbitMQ 版服务等级协议

最近更新时间：2022-07-22 11:06:04

为使用腾讯云消息队列 RabbitMQ 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 RabbitMQ 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1.术语和定义

1.1 消息队列 RabbitMQ 版

腾讯云提供的消息队列 RabbitMQ 版（TDMQ for RabbitMQ，简称 TDMQ RabbitMQ 版）是一款分布式高可用的消息队列服务，它能够提供可靠的，基于消息的异步通信机制，能够在分布式部署的不同应用（或同一应用的不同组件）间进行信息传递，存储在可靠有效的队列中，防止消息丢失。TDMQ RabbitMQ 版支持多进程同时读写，收发互不干扰，无需各应用或组件始终处于运行状态。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数是指客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

在某一分钟内，客户端所有试图调用消息队列 RabbitMQ 版指定的 API 进行消息生产/发布、消息消费以及消息确认的请求均失败。

1.5 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。
若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障开始到恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度不可用分钟数

客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下产生的服务不可用分钟数总和。

1.7 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 RabbitMQ #版所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2.服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务的服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 = 43200分钟，即可能存在43200 - 43200×99.95% = 21.6分钟的不可用时间。

3.赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。
4.2 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.3 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。
4.4 在腾讯云采取合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您维护不当或保密不当导致的数据、密码、口令丢失或泄漏引起的。
4.8 由您自身原因引起的消息投递延迟，包括但不限于您消费处理慢导致的消息堆积情况。
4.9 由您自身原因引起的定时消息误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的未达到可用性标准的服务月度对应的服务费总额。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

消息队列 MQTT 版服务等级协议

最近更新时间：2025-03-18 15:49:03

为使用腾讯云 消息队列 MQTT 版 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《消息队列 MQTT 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 消息队列 MQTT 版

腾讯云提供的消息队列 MQTT 版（TDMQ for MQTT，简称 TDMQ MQTT 版）是一款分布式高可用的消息队列服务，它能够提供可靠的，基于消息的异步通信机制，能够在分布式部署的不同应用（或同一应用的不同组件）间进行信息传递。TDMQ MQTT 版使用标准的 MQTT 物联网连接协议，支持业内主流的 MQTT 客户端接入，同时在稳定性、低延迟和高性能等特性上做了加强。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数是指客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

在某一分钟内，客户端所有试图调用消息队列 MQTT 版指定的 API 进行消息生产 / 发布、消息消费以及消息确认的请求均失败。

1.5 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。服务不可用分钟数 指服务不可用开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。
若服务不可用时长超过5分钟的，方纳入不可用分钟数。若服务不可用开始到恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度不可用分钟数

客户端在一个服务月度中就某一腾讯云账号下产生的服务不可用分钟数总和。

1.7 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 MQTT 版所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务的服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 = 43200分钟，即存在43200 − 43200×99.95% = 21.6分钟的不可用分钟数。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

3.1.1. 赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
3.1.2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

3.2.1 如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
3.2.2 您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于触达或超过购买的单业务实例规模的限制所产生的服务不可达的情况。
4.2 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.3 由开源社区引起的数据流或者管理流层面的缺陷造成的服务不可用。
4.4 在腾讯云采取合理的技术和组织措施后，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您维护不当或保密不当导致的数据、密码、口令丢失或泄露引起的。
4.8 由您自身原因引起的消息投递延迟，包括但不限于您消费处理慢导致的消息堆积情况。
4.9 由您自身原因引起的定时消息误差，包括但不限于服务器时钟不一致、时区不一致所引起的误差。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的未达到可用性标准的服务月度对应的服务费总额。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

微服务工具与平台
腾讯微服务平台服务等级协议

最近更新时间：2020-05-21 10:45:56

为使用腾讯云腾讯微服务平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯微服务平台服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非另有约定，本协议不适用于本服务正在内测的功能，腾讯云对本服务的内测功能不作可用性、服务质量等任何承诺。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯微服务平台（Tencent Service Framework，TSF）

是指腾讯云为您提供的微服务平台服务，包含服务注册、应用的全生命周期管理、数据化运营、微服务治理、各个维度的应用和服务监控以及分布式配置等能力，具体服务内容以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。**服务可用性按服务月度单独核算。**

1.3 服务月度不可用分钟数

在连续的1分钟内，只有在您所有节点持续试图与本服务注册中心尝试的连接都失败，并由此导致您运行在本服务平台上的线上业务都无法正常运行时，这1分钟计为服务不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。服务月度不可用分钟数是指1个服务月度内不可用时间的总和。

1.4 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、折扣优惠及服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%

低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您没有按照本服务产品文档中说明的开发规范或使用建议进行应用开发。
4.2 您运行在本服务平台的服务自身故障导致的无法正常运行。
4.3 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.4 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。
4.5 您由于维护不当导致数据、口令、密码等丢失或泄露引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，或其他不可抗力因素。
4.7 您的应用接口或数据收到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 **使用本服务之前，您应该仔细阅读腾讯云在官方文档中相关的服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容和可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯微服务平台服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作的行为及其结果负责，若因此导致本服务的服务可用性低于标准的，腾讯云无须向您承担责任，包括但不限于：**
（1）您需要自行判断本服务与您的技术架构、操作系统等软件、硬件的适配性。
（2）您需要对您自行操作如业务逻辑、健康检查配置、日志采集等行为负责。
（3）若您使用本服务的同时，也使用了腾讯云的其他产品如 CVM、API 网关等产品，您应按照该产品的收费标准及时支付相应服务费用，并遵守相关服务条款。
（4）本服务仅负责微服务平台自身的技术架构以及组件的可用性。使用本服务过程中涉及到的周边产品如 CVM、VPC、TKE、API 网关等（具体以您的选择为准），适用该产品的服务等级协议；因前述产品导致本服务不可用的，不计入本服务的服务不可用时间。
（5）本服务仅提供平台框架能力，代码编写、业务逻辑设置等与您的业务相关的事项由您自行负责，您利用本服务搭建的上层应用等部分均由您自行负责。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.4 本协议仅适用于您通过腾讯云官网直接在线使用的本服务；若您以私有化部署等其他方式使用腾讯微服务平台服务的，其服务可用性等服务标准由双方另行约定，不适用本协议。（完）

微服务引擎 TSE 服务等级协议

最近更新时间：2022-07-25 16:36:23

为使用腾讯云向客户提供的微服务引擎 TSE 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《微服务引擎 TSE 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用或者购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云微服务引擎 TSE 服务

指腾讯云为满足您的微服务/分布式架构下，服务注册与发现、分布式配置、服务治理等各种场景的不同需求，由腾讯云提供基于 zookeeper、nacos、apollo、eureka、consul、polarismesh、kong 等公有云注册配置中心、服务治理中心、云原生网关服务。
本协议仅适用于腾讯云微服务引擎 TSE 中

- **注册配置中心：**
  - zookeeper标准版实例（3个及以上节点的实例）；
  - nacos 标准版实例（3个及以上节点的实例）；
  - apollo 标准版实例（2个及以上节点的实例）；
- **服务治理中心：**
  polarismesh 标准版实例；
- **云原生网关：**
  kong 标准版实例（2个及以上节点的实例）。

您理解并同意，单节点的实例不适用于本协议，腾讯云不为单节点实例提供任何服务可用性的承诺，您也不应就单节点实例的不可用情况提出赔偿请求。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的微服务引擎 TSE 实例。根据您实际购买的组件类型可以分为：zookeeper 实例、nacos 实例、apollo 实例、polarismesh 实例、kong 实例等。除 polarismesh 标准版、kong 标准版外，单个实例中根据您实际购买的规格，具有1、2、3、5、7等节点。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。**服务可用性按服务月度单独核算。**

1.4 服务不可用

- **TSE 注册配置中心（标准版）：** 当某一分钟内，客户所有试图与指定的 zookeeper、nacos、apollo 实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该微服务引擎实例服务不可用。
- **TSE 服务治理中心（标准版）：** 当某一分钟内，客户在 polarismesh 实例配置的所有治理策略到用户应用端的推送均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该 TSE 微服务治理服务不可用。
- **TSE 云原生网关（标准版）：** 当某一分钟内，客户所有向 kong 实例发起的服务调用请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该 TSE 云原生网关服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用问题解决时间 − 实例不可用问题开始时间。按分钟计算不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。超出1分钟的部分向上取整，即超出部分不足1分钟时，超出部分按照1分钟计算。例1，不可用分钟数为30秒，不足1分钟，则按0分钟计算。例2，某服务单实例上午10点整开始出现服务不可用问题，10点04分20秒不可用问题解决，则单实例不可用分钟数为5分钟。

1.6 单实例服务月度不可用分钟数

单实例每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度内服务总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.8 月度服务费

您在一个服务月度中就单个微服务引擎实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务保证指标

2.1 服务可用性

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 − 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) × 100%

2.2 服务指标标准

- **TSE 注册配置中心的 zookeeper（标准版）、nacos（标准版）**：拥有3个及以上节点的实例可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
- **TSE 注册配置中心的 apollo（标准版）**：拥有2个及以上节点的实例可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
- **TSE 服务治理中心的 polarismesh（标准版）**：标准版实例可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
- **TSE 云原生网关的 kong（标准版）**：标准版实例可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

> **说明**
> - 本服务仅描述本身组件的可用性，涉及周边腾讯云产品容器服务、EMR等其他产品，不在本协议负责的范围内，请查阅对应产品的服务等级协议。
> - 假设某服务单实例某个月内服务总分钟数为：30 × 24 × 60 = 43200分钟，满足可用性指标99.95%的最高服务不可用时间为：43200 − 30 × 24 × 60 × 99.95% = 21.6 分钟。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到发放的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的 代金券相关规则 为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准的，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 任何公网环境的网络不稳定因素引起的。
4.4 在腾讯已经部署合理的技术和组织措施后，腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.5 微服务引擎实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间，微服务引擎实例性能建议请见 注册配置中心实例能力评估文档 。
4.6 微服务引擎实例因欠费、密码错误、访问白名单配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的连接或读写失败。
4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重启、发起迁移、升降配等操作。
4.9 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.12 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云微服务引擎-弹性微服务服务等级协议

最近更新时间：2023-08-15 18:34:31

为使用腾讯云微服务引擎-弹性微服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云微服务引擎-弹性微服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于本服务正在内测的功能，腾讯云对本服务的内测功能不作可用性、服务质量等任何承诺。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用或者购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云微服务引擎-弹性微服务（Tencent Cloud Service Engine - Elastic Microservice）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的面向微服务应用的 Serverless PaaS 平台服务，包括应用托管、应用全生命周期管理、微服务治理、弹性伸缩、可观测性、环境治理等，具体服务内容以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度不可用分钟数

在连续的3分钟内，非用户原因（如因本服务底层主机宕机/系统故障等）且期间用户没有执行任何影响本服务上运行应用的管控操作（用户在本服务上进行的合规操作不影响不可用性判断，而在腾讯云平台控制器上，用户对其他产品执行管控操作导致对本服务功能的影响，不视为不可用），导致正常运行中的应用有一个以上的实例异常，视为该时间段内服务不可用，计入服务不可用时长统计。如果低于3分钟，则不计入服务不可用时长。

1.4 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、折扣优惠及服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%

低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您没有按照本服务产品文档中说明的开发规范或使用建议进行应用开发。
4.2 您运行在本服务平台的业务自身故障导致的无法正常运行。
4.3 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.4 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。
4.5 您由于维护不当导致数据、口令、密码等丢失或泄露引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，或其他不可抗力因素。
4.7 您的应用接口或数据收到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 使用本服务之前，您应该仔细阅读腾讯云在官方文档中相关的服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容和可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯云微服务引擎-弹性微服务提供的服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作的行为及其结果负责，若因此导致本服务的服务可用性低于标准的，腾讯云无须向您承担责任，包括但不限于：
（1）您需要自行判断本服务与您的技术架构、操作系统等软件、硬件的适配性。
（2）您需要对您自行操作如健康检查配置、资源限制配置、容器镜像配置、代码编写、业务逻辑设定等行为负责。
（3）若您使用本服务的同时，也使用了腾讯云的其他产品如 CLS、腾讯云可观测平台等产品，您应按照该产品的收费标准及时支付相应服务费用，并遵守相关服务条款。
（4）本服务仅负责腾讯云微服务引擎-弹性微服务自身的技术架构以及组件的可用性。使用本服务过程中涉及到的周边产品如 CLS、VPC、腾讯云可观测平台、负载均衡等（具体以您的选择为准），适用该产品的服务等级协议；因前述产品导致本服务不可用的，不计入本服务的服务不可用时间。
（5）本服务仅负责腾讯云微服务引擎-弹性微服务的相关技术架构和组件等，代码编写、业务逻辑设置等与您的业务相关的事项由您自行负责，您利用本服务搭建的上层应用等部分均由您自行负责。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费用总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

服务网格服务等级协议

最近更新时间：2023-10-11 10:58:31

为使用腾讯云服务网格（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《服务网格服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性 / 服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于服务网格内测的功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云服务网格（Tencent Cloud Mesh）

是指腾讯云通过腾讯云平台为您（也称“客户”）提供的网格管理服务，包括网格创建、业务流量配置、业务观测服务等。您可以通过本服务创建并管理服务网格，并在网格中对您的业务进行流量治理和观测。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 网格治理策略

网格治理策略是指您在本产品中按照产品文档规范，通过本产品控制台或云 API 配置的流量管理、安全加固等管理策略。例如，灰度发布、多版本路由、就近接入等流量管理策略，双向加密、请求鉴权等安全加固策略。

1.4 服务月度不可用分钟数

在某一分钟内，所有网格治理策略均无法推送到用户应用端，则该分钟计入服务月度内不可用分钟数；在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为该服务月度不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务月度可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿**以腾讯云发放代金券的形式实现**，您收到赔偿的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的 代金券 相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅**通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 产品适配

您使用本服务时，很可能使用了腾讯云的其他产品，如容器服务、应用性能监控、日志服务、监控服务等（具体以您的选择为准），您应当遵守相应产品的服务条款，并支付相应费用。腾讯云其他产品的服务导致了本服务不能正常使用的，不属于本服务的问题，也不计入本服务的不可用时间，您可以依照相应产品的服务条款向腾讯云申请补偿或赔偿。
同时，为了您能够正确使用本服务，您应该仔细阅读腾讯云在官方文档中相关的服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容和可能发生的后果。您理解并同意，使用本服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作行为及其结果负责，包括但不限于：
（1）您需要自行判断本服务与您的技术架构、操作系统等软件、硬件的适配性。
（2）您需要对您自行操作的如流量管理规则、日志采集等行为负责。
（3）本服务仅提供服务治理，应用观测、安全加固等应用治理事项，与您业务相关的事项由您自行负责，您利用本服务管理的上层应用由您自行负责。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
5.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
5.3 在腾讯云已经提供了必要且合理的技术和组织防护措施的情况下，您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
5.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
5.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
5.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
5.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，**如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

API 网关服务等级协议

最近更新时间：2020-08-10 16:21:51

为使用腾讯云 API 网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《API 网关服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非另有约定，本协议不适用于本服务正在内测的功能，腾讯云对本服务的内测功能不作可用性、服务质量等任何承诺。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 API 网关服务

是指腾讯云为您提供的 API 网关服务，包含 API 的完整生命周期管理，包括创建、维护、发布、运行、下线等，具体服务内容以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。**服务可用性按服务月度单独核算。**

1.3 有效请求

指 API 网关收到的所有请求。

1.4 失败请求

仅指由于本服务自身故障导致的 API 调用失败，其他原因导致的 API 调用失败均不计入失败请求，包括但不限于网络故障、用户后端服务故障或用户配置使用错误导致的 API 调用失败不计入失败请求。

1.5 服务月度不可用分钟数

在连续的某1分钟内，您访问某一个地域下的 API 网关服务持续都是失败请求时，这一分钟计为服务不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。服务月度不可用分钟数是指1个服务月度内不可用时间的总和。

1.6 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
本服务提供的日志功能是网关自身组件日志，是腾讯云为方便您排查问题，额外提供的日志，不属于本服务业务数据，腾讯云对本服务的日志功能不作可用性、服务质量、存储保障等任何承诺且该项功能不适用本协议。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您没有按照本服务产品文档中说明的开发规范或使用建议进行应用开发，或您误操作。
4.2 您在本服务设置的后端地址、后端路径等指向的后端服务没有正常运行或运行不稳定。
4.3 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.4 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障。
4.5 您由于维护不当导致数据、口令、密码等丢失或泄露引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，或其他不可抗力因素。
4.7 您的应用接口或数据收到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.8 您的后端服务提供黄、赌、毒、以及其他违法违规服务、信息，被关停的。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.10 **在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯云容器服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作的行为及其结果负责，若因此导致本服务的服务可用性低于标准的，腾讯云无须向您承担责任包括但不限于：**
（1）您需要自行判断本服务与您的技术架构等软硬件的适配性。
（2）您对您的自行操作如健康检查配置、过滤器配置等行为负责。
（3）若您在使用本服务的同时，使用了腾讯云的其他产品，您应按照该产品的收费标准及时支付相应服务费用，并遵守相应的服务条款。
（4）本服务仅负责API网关的相关技术架构以及组件。使用本服务过程中涉及到的周边产品如 SCF、TSF、CVM、TKE、CLS、域名等服务（具体以您的选择为准），适用该产品的服务等级协议；因前述产品导致本服务不可用的，不计入本服务的服务不可用时间。您的后端服务应用由您自行负责。
（5）由于您或请求来源方的证书配置错误、域名配置问题、安全组防火墙配置等原因引起的 API 调用失败不在本协议约定失败请求之中。由于您的使用超过了本服务的使用限制导致的服务不可用不在本协议约定失败请求之中。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.4 本协议仅适用于您通过腾讯云官网直接在线使用的本服务；若您以私有化部署等其他方式使用 API 网关服务的，其服务可用性等服务标准由双方另行约定，不适用本协议。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

存储
基础存储服务
对象存储服务等级协议

最近更新时间：2023-10-12 20:57:02

> **说明**
> 该服务等级协议将从2023年11月01日起正式生效，2023年11月01日之前按照旧版《对象存储服务等级协议》执行。

为使用腾讯云对象存储服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《对象存储服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云对象存储（Cloud Object Storage，COS）

对象存储为用户提供大规模的 Web 接口存储服务。用户可以通过调用 COS 提供的 HTTP REST API 对数据进行上传、下载和管理。对象存储支持自动扩展，并以预付费或者后付费的方式提供服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 每5分钟错误率

每5分钟错误率是指由腾讯云 COS 返回的失败请求数占这5分钟内用户请求数的比例。其具体的计算方式如下：

$$每\ 5\ 分钟错误率 = \frac{每\ 5\ 分钟失败请求数}{每\ 5\ 分钟用户请求数} * 100\%$$

1.4 失败请求

指 COS 返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括 Internal Error（500错误）或 Service Unavailable（503错误）两种错误码，但不包括以下情况：
（1）调用获取桶列表（GetService）接口产生的请求。
（2）由于配置了跨地域复制、生命周期规则而在后端异步执行的请求。
（3）镜像回源源站超时的请求。
（4）CallBack 超时的请求。
（5）UDF 超时的请求。
（6）触发频控导致的限流请求。
（7）COS 升级、变更、停机而导致的失败请求。
（8）未经身份验证、鉴权失败或者欠费停服状态下的请求。
（9）用户端由于黑客攻击而对 COS 的请求。

1.5 COS 服务月度费用

COS 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中使用腾讯云对象存储服务所产生的存储容量、流量、请求、数据取回或其他存储管理费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云对象存储根据账号和地域，分别统计不同存储类型的服务可用性。同账号同地域内，相同存储类型的存储桶（bucket）和对象（object）将合并计算服务可用性。腾讯云对象存储的服务可用性的具体计算方式如下：

$$服务可用性 = (1 - \frac{服务月度内每5分钟错误率之和}{服务月度内的5分钟总个数}) * 100\%$$

- 注：服务月度内的5分钟总个数 = 服务月度内包含的天数 × 24（小时）× 12

2.2 服务可用性标准

您可通过腾讯云对象存储提供的 API、SDK、控制台或者用户工具等对数据进行上传、下载和管理。针对不同存储类型，腾讯云承诺对象存储的服务可用性不低于如下标准：

存储类型	服务可用性
标准存储	99.99%
标准存储（多 AZ）	99.995%
低频存储	99.90%
低频存储（多 AZ）	99.95%
冷存储/归档存储/深度归档存储	99.00%
冷存储（多 AZ）/归档存储（多 AZ）	99.50%
智能分层存储	随层级的转换而改变。当处于高频访问层时，服务可用性可参考标准存储；当处于低频访问层时，服务可用性可参考低频存储。
智能分层存储（多 AZ）	随层级的转换而改变。当处于高频访问层时，服务可用性可参考标准存储（多 AZ）；当处于低频访问层时，服务可用性可参考低频存储（多 AZ）。

如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于上述标准的，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

存储类型	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
标准存储	低于99.99%但等于或高于99.90%	COS 月度总服务费的10%
	低于99.90%但等于或高于95.00%	COS 月度总服务费的30%
	低于95.00%	COS 月度总服务费的50%
标准存储（多 AZ）	低于99.995%但等于或高于99.90%	COS 月度总服务费的10%

	低于99.90%但等于或高于95.00%	COS 月度总服务费的30%
	低于95.00%	COS 月度总服务费的50%
低频存储	低于99.90%但等于或高于95.00%	COS 月度总服务费的30%
	低于95.00%	COS 月度总服务费的50%
低频存储（多 AZ）	低于99.95%但等于或高于99.00%	COS 月度总服务费的10%
	低于99.00%但等于或高于95.00%	COS 月度总服务费的30%
	低于95.00%	COS 月度总服务费的50%
冷存储/归档存储/深度归档存储	低于99.00%但等于或高于95.00%	COS 月度总服务费的30%
	低于95.00%	COS 月度总服务费的50%
冷存储（多 AZ）/归档存储（多 AZ）	低于99.50%但等于或高于99.00%	COS 月度总服务费的10%
	低于99.00%但等于或高于95.00%	COS 月度总服务费的30%
	低于95.00%	COS 月度总服务费的50%

智能分层存储类型的赔偿标准随层级的转换而改变。当智能分层处于高频访问层时，赔偿标准可参考标准存储；当处于低频访问层时，赔偿标准可参考低频存储。当智能分层（多 AZ）处于高频访问层时，赔偿标准可参考标准存储（多 AZ）；当处于低频访问层时，赔偿标准可参考低频存储（多 AZ）。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云至少提前7天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。

4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。

4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您已经使用我们的服务超过12个月，腾讯云对您的责任总和不超过故障首次发生前12个月您为使用未达到服务可用标准的服务支付给腾讯云的费用总和。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

> **说明**

如您对可用性的计算存在疑问，请参见 COS 可用性计算示例 。

文件存储服务等级协议

最近更新时间：2023-09-07 10:50:41

为使用腾讯云文件存储服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云文件存储 CFS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云文件存储（Cloud File Storage，CFS）

指腾讯云为您提供的支持 NFS 等文件访问协议的网络附属存储服务。您可以通过 NFS 等文件存储协议写入或读取数据。CFS 支持自动扩展。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 文件系统实例

指服务可用性按单个文件系统实例进行计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.4 单文件系统实例服务周期总分钟数

按照单文件系统实例服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单文件系统实例服务周期内不可用总分钟数

在某一分钟内，如果您与指定的单个文件系统实例建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内这单个文件系统实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个文件系统实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.6 CFS 服务月度费用

CFS 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中就单个文件系统实例所支付的费用总额（包括但不限于存储容量、带宽或其他存储管理费用），不包括已购买未消耗的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云文件存储服务可用性以单个文件系统实例为维度，其具体计算方式如下：
服务可用性 =（（单文件系统实例服务周期总分钟数 − 单文件系统实例服务不可用分钟数）/ 单文件系统实例服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于98%	月度服务费的30%
低于98%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云硬盘服务等级协议

最近更新时间：2023-12-15 14:41:52

为使用腾讯云云硬盘 CBS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云硬盘 CBS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云硬盘（Cloud Block Storage，CBS）

指腾讯云为您提供用于云服务器的持久性块级数据存储服务。您可以通过云服务器 CVM 挂载云硬盘 CBS 进行读写操作。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务相关概念定义

1.2.1 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.2.2 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.2.3 单实例服务月度不可用总分钟数

在某一分钟内单个云硬盘实例持续无法访问，则视为该分钟内该单个云硬盘实例服务不可用。如连续无法访问时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个云硬盘实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.2.4 服务月度费用

云硬盘 CBS 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个服务月度中就单个云硬盘实例所支付的费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.3 数据存储持久性

腾讯云云硬盘 CBS 数据存储持久性承诺值为99.9999999%。意为每1000000000个云硬盘 CBS 中，每月最多只有一个云硬盘可能发生数据丢失。
数据持久性计算方法为：每服务周期完好数据的云硬盘个数 /（每服务周期完好数据的云硬盘个数 + 每服务周期丢失数据的云硬盘个数）。
数据持久性按照服务周期维度统计，一个服务周期为一个自然月，如不满一个月不计算为一个服务周期。

1.4 数据可销毁性

用户主动删除数据或服务期满后需要销毁数据时，腾讯云将清除对应物理服务器上的数据，保证已删除的数据不能通过软件方式恢复。
在云硬盘物理设备弃置、转售前，腾讯云将彻底删除用户所有数据，确保无法复原。物理硬盘报废时将进行物理销毁。

1.5 数据可迁移性

1.5.1 数据迁入

腾讯云提供快照方式快速迁入数据至云硬盘 CBS，用户也可以根据自身业务需要通过网络迁入数据。

1.5.2 数据迁出

用户可以根据自身业务需要通过网络迁出数据。

1.6 数据私密性

云硬盘 CBS 产品采用租户隔离技术，保证不同用户间数据不可互访。未经用户同意，腾讯云不会以任何形式查看涉及用户隐私的数据。

1.7 数据知情权

1.7.1 用户对于数据和备份数据所在的数据中心地理位置具有知情权。腾讯云在官网页面（https://cloud.tencent.com）列明了服务可选的数据中心，用户在开通云服务时必须根据地理位置选择相应的数据中心，选择完成后用户数据将存储在其指定的数据中心，默认情况下不会有数据在其他数据中心存储。
1.7.2 用户数据所在的数据中心均遵守当地与数据中心相关的法律法规。
1.7.3 云硬盘 CBS 为保证数据可靠性，会在同一个数据中心内自动进行数据备份。用户无需指定备份数量及备份数据所存储的位置。
1.7.4 未经用户同意，用户在腾讯云中国大陆境内数据中心存储的数据不会被存储于境外数据中心，也不会被用于境外业务或未经用户授权的数据分析业务。
1.7.5 除应当地法律法规、政府监管部门监管审计需要外，未经客户同意，用户所有数据、应用及行为日志不会提供给任意第三方。

1.8 数据可审查性

根据现有法律法规要求，为了配合政府监管部门的监管或司法机关刑事侦查安全取证调查等原因，在符合流程和手续完备的情况下，腾讯云将提供用户使用的服务的相关信息，包括各关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

1.9 服务功能性

1.9.1 腾讯云云硬盘 CBS 为腾讯云的各类计算服务提供块级别持久存储服务，用户可以将持久数据存储在腾讯云云硬盘 CBS 中。
1.9.2 腾讯云云硬盘 CBS 具有各类数据管理和备份功能，具体功能列表请参考腾讯云在官网提供的详细文档。
1.9.3 对于可能影响用户的变更将以公告或站内信等形式向用户通知。

1.10 服务资源调配能力

1.10.1 腾讯云云硬盘 CBS 可以在容量和性能两个维度进行资源调配。容量维度只可扩容，不可缩容，以 GiB 为调配单位。性能维度在满足条件的前提下用户可以任意调整。云硬盘 CBS 的容量和性能均支持在线调整。
1.10.2 资源调配通常均能在分钟级内完成。

1.11 故障恢复能力

腾讯云服务团队为用户提供7 × 24小时的服务运行维护，以在线工单和热线等方式提供技术支持。腾讯云具备完善的故障监控、自动告警、快速恢复等一系列故障应急响应机制。

1.12 网络接入性能

用户购买的云硬盘均具有一定的随机读写 IOPS 性能和顺序读写吞吐性能，具体性能指标和测试方法以腾讯云官网公布的公开文档为准。

1.13 服务计量准确性

1.13.1 云硬盘 CBS 服务具备准确、透明的计量计费系统，根据用户订购量据实结算，并根据用户的需求，提供月度消费清单。
1.13.2 云硬盘 CBS 服务的具体计费标准以腾讯云官网公布的有效计费模式和价格为准。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云块存储服务可用性以单个块存储实例为维度，其具体计算方式如下： 服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务月度不可用总分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。 假设当月为30天，单云硬盘实例的服务月度可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在 43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

3.1.1 赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
3.1.2 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.1.3 如果某服务月度没有达到数据存储持久性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿金额为相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

3.2 赔偿申请时限

3.2.1 如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
3.2.2 **您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 利用腾讯云所属设备经营“挖矿”业务，例如矿机托管、矿机租赁、算力租赁。若用户进行“挖矿”违规操作，腾讯云有权单方面停止服务。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

云 HDFS 服务等级协议

最近更新时间：2022-06-23 17:20:37

为使用云 HDFS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云 HDFS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云 HDFS（Cloud Hadoop File System）

指腾讯云为您提供的支持标准 HDFS 访问协议的分布式文件系统服务。云 HDFS 服务主要为大数据场景提供全兼容标准 HDFS 协议的海量分布式存储服务。

1.2 云 HDFS 文件系统

指向用户提供的底层数据存取的空间和机制。一个云 HDFS 文件系统是用于存储文件的最小单元，也是服务可用性计算的最小单元。服务可用性根据单个文件系统计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.4 单个文件系统服务周期总分钟数

按照单个文件系统服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单个文件系统不可用

云 HDFS 文件系统不可用定义为：在某一分钟内，当指定的单个文件系统在鉴权服务、网络等上游服务均正常运行的情况下，您与该文件系统建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内这单个文件系统不可用。

1.6 单个文件系统服务月度内不可用总分钟数

如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个文件系统不可用分钟数之和即该单个文件系统服务不可用分钟数。

1.7 服务月度费用

服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中就单个文件系统所支付的费用总额（包括但不限于存储容量、带宽等费用），不包括已购买未消耗的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

云 HDFS 服务可用性以单个文件系统为最小计算单元，其具体计算方式如下：
服务可用性 =（（单个文件系统服务周期总分钟数 − 单个文件系统不可用分钟数）/ 单个文件系统服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

云 HDFS 提供的**服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据加速器 GooseFSx 服务等级协议

最近更新时间：2022-08-10 09:44:12

为使用腾讯云数据加速器 GooseFSx 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据加速器 GooseFSx 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据加速器 GooseFSx（Data Lake Accelerator Goose FileSystem extreme，GooseFSx）

GooseFSx 是由腾讯云推出的高性能的 POSIX 语义的数据加速器，为对象存储（Cloud Object Storage，COS）加速，为高性能计算业务提供高性能和低时延的存储服务，方便用户灵活管理冷/热数据。

1.2 GooseFSx 实例

指服务可用性按单个 GooseFSx 实例进行计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 单实例服务月度总分钟数

按照单个 GooseFSx 实例服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

在某一分钟内，如您与指定的单个 GooseFSx 实例建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内该实例服务不可用，如连续尝试失败时间未持续60秒，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.6 服务月度费用

GooseFSx 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中使用单个 GooseFSx 实例所支付的费用总额（包括但不限于存储容量、带宽或其他存储管理费用），不包括已购买未消耗的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云 GooseFSx 服务可用性以单实例为维度，其具体计算方式如下：
服务可用性 =（（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务月度不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云至少提前7天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。

4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。

4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据加速器 GooseFS 服务等级协议

最近更新时间：2024-10-14 10:22:11

为使用腾讯云数据加速器 GooseFS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据加速器 GooseFS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据加速器 GooseFS（Data Accelerator Goose FileSystem，GooseFS）

腾讯云数据加速器 GooseFS 是指腾讯云为您提供的支持 HDFS 语义和 POSIX 语义的分布式缓存文件系统服务。您可以通过兼容 HDFS 语义或者 POSIX 语义的访问协议写入或读取数据。GooseFS 采用了分布式集群架构，具备弹性、高可靠、高可用等特性，为上层计算应用提供统一的命名空间和访问协议，方便用户在不同的存储系统管理和流转数据。

1.2 GooseFS 集群

GooseFS 集群是指服务可用性按单个 GooseFS 集群进行计算；单个 GooseFS 集群中节点数量至少为 1 个；单个节点既可以指一台 CVM 实例，也可以指一个容器 POD，也可以指一台物理机。具体指代情况，以客户实际使用为准。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 单个 GooseFS 集群服务周期总分钟数

按照单个 GooseFS 集群服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单个 GooseFS 集群不可用

对于部署在自建集群的数据加速器 GooseFS 服务，集群不可用定义为：在某一分钟内，当指定的单个 GooseFS 集群在鉴权服务和机器节点均正常运行的情况下，由于 GooseFS 软件故障导致您与该 GooseFS 集群建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内这单个 GooseFS 集群不可用。
对于公有云托管版数据加速器 GooseFS 服务，集群不可用定义为：在某一分钟内，当指定的单个 GooseFS 集群在鉴权服务均正常运行的情况下，您与该 GooseFS 集群建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内这单个 GooseFS 集群不可用。

1.6 单个 GooseFS 集群服务周期内不可用总分钟数

如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单个 GooseFS 集群不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.7 服务月度费用

服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中就单个 GooseFS 集群所支付的费用总额（包括但不限于存储容量、带宽或软件 License、售后维保服务费等其他费用），不包括已购买未消耗的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。[a1] [k2]

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云数据加速器 GooseFS 服务可用性以单个 GooseFS 集群为维度，其具体计算方式如下：
服务可用性 =（（单个 GooseFS 集群服务周期总分钟数 − 单个 GooseFS 集群服务不可用分钟数）/ 单个 GooseFS 集群服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云数据加速器 GooseFS 提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 95.0%	月度服务费的20%
95.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

COS V5 SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-03-29 17:22:31

COS V5 Android SDK 合规使用指南详细信息，请 点击此处 查看。

存储数据服务
企业网盘服务等级协议

最近更新时间：2023-06-28 11:13:51

为使用腾讯云企业网盘服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《企业网盘服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云企业网盘

腾讯云企业网盘是一站式云端内容管理平台，助力企业、高校、政府等各类企业级客户提升数据管理效率，享受更智能的协同办公体验，更大化地挖掘数据的业务价值。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数，按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.4 服务月度内服务不可用总分钟数

某一分钟内，只有在您与本服务建立的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内此服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内，此服务不可用分钟数之和，即此服务不可用总分钟数。

1.5 服务月度费用

服务月度费用，是指用户的某一腾讯云账号下在一个服务月底中使用本服务所产生的费用，不包含尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

本服务的可用性以服务月度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（（本服务月度总分钟数 − 本服务月度内服务不可用总分钟数）/ 本服务月度总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

本服务可用性不低于99.9%，如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿方式

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

3.2 赔偿标准

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 95.0%	月度服务费的20%
95.0% > Av	月度服务费的50%

3.3 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云解决方案使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.9 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致本服务暂停或数据被删除等。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

日志服务服务等级协议

最近更新时间：2025-03-27 10:32:12

为使用腾讯云日志服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《日志服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云日志服务

日志服务是腾讯云提供的一站式日志服务平台，提供了从日志采集、日志存储到日志检索分析、实时消费、日志投递等多项服务，协助用户通过日志来解决业务运营、安全监控、日志审计、日志分析等问题。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 用户请求与失败请求

用户请求是日志服务的服务器端接收到的用户发送的请求。失败请求只包括日志服务返回的错误码为服务器内部错误（5xx错误）的请求。以下请求均不视为失败请求与用户请求。
（1）鉴权未通过的请求，其中包括但不限于签名计算错误，请求未授权等。
（2）未遵循腾讯云产品使用文档导致缺少必要参数或者个别参数不合法的请求。

1.4 每5分钟错误率

每5分钟错误率是指由腾讯云日志服务返回的失败请求数占这5分钟内用户请求数的比例。其具体的计算方式如下：

$$每\ 5\ 分钟错误率 = \frac{每\ 5\ 分钟失败请求数}{每\ 5\ 分钟用户请求数} * 100\%$$

1.5 月度服务费用

月度服务费用指的是用户的腾讯云账号下在一个服务月度中使用腾讯云日志服务所产生的费用总额。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

$$服务可用性 = (1 - \frac{服务月度内每\ 5\ 分钟错误率之和}{服务月度内的\ 5\ 分钟总个数}) * 100\%$$

其中服务月度内的 5 分钟总个数 = 12 x 24 x 该服务月度的天数

2.2 服务指标标准

腾讯云承诺**日志服务的可用性不低于99.95%**。如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议中的赔偿方案向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99.0%	月度服务费的15%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的30%
低于95.0%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

混合云存储
存储网关服务等级协议

最近更新时间：2023-05-23 15:52:05

为使用腾讯云存储网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《存储网关服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云存储网关（Cloud Storage Gateway，CSG）

腾讯云存储网关是一种混合云存储服务，通过 CSG，您可以使用标准文件共享协议访问位于公有云对象存储（Cloud Object Storage, COS）上的数据，无缝接入公有云，继而更轻松地实现数据的共享、云上处理、冷热分层、备份归档以及灾难恢复。

1.2 存储网关实例

单网关实例是单位数量为1的存储网关实例。服务可用性按单网关实例进行计算。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 单网关实例服务周期总分钟数

按照单网关实例服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.5 单网关实例服务周期内服务不可用总分钟数

某一分钟内，如果您与指定的单网关实例建立连接的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内此单网关实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单网关实例不可用分钟数之和即单网关实例服务不可用总分钟数。

1.6 CSG 服务月度费用

CSG 服务月度费用是指用户的某一腾讯云账号下在一个自然月中使用单网关实例所产生的费用，不包含尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云存储网关的服务可用性以单存储网关实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（（单网关实例服务周期总分钟数 − 单网关实例服务不可用总分钟数）/单网关实例服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云存储网关服务可用性不低于99.9%，如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能数据处理
数据万象服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 19:19:42

说明：

- 本数据万象服务等级协议自2025年06月27日生效。
- 本数据万象服务等级协议同时适用于 数据万象 **及数据万象子产品：**包括 图片处理 、多媒体处理 、文档服务 、图片审核 、文本审核 、视频审核 、音频审核 、文档审核 、内容识别 。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云数据万象服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云数据万象服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数据万象服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《** 腾讯云服务协议 **》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。**

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据万象（Cloud Infinite）

数据万象是指腾讯云为您提供各类数据处理服务，涵盖图片处理、内容审核、媒体处理、AI 识别、文档预览、智能检索等功能，具体服务内容以您购买的服务为准。用户可以通过腾讯云控制台、数据万象 SDK 以及数据万象 API 对数据进行处理。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

指因数据万象系统故障导致正常的请求未到达数据万象服务端或到达服务端后无法正常返回的请求。

1.4 单位时间

本服务统计以5分钟为一个单位，固定从每天零点零分零秒开始起算，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00-00:04:59，以此类推。

1.5 每5分钟错误率

每5分钟错误率是指由腾讯云数据万象返回的失败请求数占这5分钟内用户总请求数的比例。其具体的计算方式如下：

$$每\ 5\ 分钟错误率 = \frac{每\ 5\ 分钟失败请求数}{每\ 5\ 分钟用户总请求数} * 100\%$$

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云数据万象的服务可用性的具体计算方式如下：

$$服务可用性 = (1 - \frac{服务月度内每5分钟错误率之和}{服务月度内的5分钟的总个数}) * 100\%$$

2.2 服务可用性标准

腾讯云数据万象承诺**服务可用性不低于99.95%**，如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	数据万象月度总服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	数据万象月度总服务费的20%
低于95%	数据万象月度总服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用前述相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括：黑客攻击、电脑病毒入侵、自然灾害（如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾、地震等）、政府行为（如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行）、社会异常现象[如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）、战争、恐怖袭击等]；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对本服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
5.14 其他应当归因于您的过错行为引起的服务瑕疵或不可用。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

数据迁移
云数据迁移服务等级协议

最近更新时间：2023-05-23 15:52:05

1. 业务功能

腾讯云提供云数据迁移服务，主要包括线上控制台创建任务、管理迁移任务，线下邮寄迁移设备并使用设备迁移数据，所有服务功能均已提供详细的功能介绍和使用说明文档。

2. 业务可用性

用户新建迁移任务并提交申请后的1个工作日内，腾讯云会对其申请进行审核。当用户在支付全部相关费用之后，腾讯云会在15个工作日内邮寄迁移设备给用户。设备回寄到腾讯云后，腾讯云会在3个工作日内完成机器上架部署并开始上传数据到云端。

3. 用户信息保护

在开始使用云数据迁移服务前，您需要创建并提交任务申请，包括但不限于数据迁移量、迁移设备数量、邮寄地址及联系人方式等信息，便于为您提供相应的服务。腾讯云数据迁移保证严格按照产品流程，不会泄露、滥用用户提交任务申请时的基本信息（包括用户指定的邮寄地址，联系方式等）。我们会根据《腾讯云隐私协议》处理您的信息，不会用于约定外的目的。

4. 服务知情权

- 云数据迁移负责将用户的数据迁移至云端，用户对数据上云后的云存储服务具有知情权，用户可自行指定数据需要迁往的云存储类型及存放的地域。
- 云数据迁移不支持将中国大陆的数据迁移至中国香港和境外数据中心，也不支持从中国香港和境外数据中心迁移至中国大陆内。
- 腾讯云遵守数据所在地的相关法律法规，除应当地法律法规、监管审计要求外，用户的迁移数据均不会提供给第三方。

5. 设备安全性

腾讯云数据迁移提供的迁移设备是专为用户的数据迁移任务而准备的硬件设备。在整个使用过程中，您拥有设备的使用权但不包括所有权，您有义务按照使用说明正确使用并保管设备，不可转让给其他第三方使用，若因用户人为因素导致迁移设备硬件损坏或系统不可用，腾讯云将不能保证数据迁移的正确性，并且将会从押金中扣除相关维修费用。

6. 数据安全性

云数据迁移所提供的迁移设备会对拷贝的数据进行自动加密处理，并且密钥不会发送到设备或存储在设备上，解除您对迁移中数据安全的烦恼。腾讯云将所有数据迁移至云端后，通知用户确认核对数据，之后对迁移设备里的数据进行彻底擦除，且删除的数据不可恢复。但是，如果迁移的数据违反中华人民共和国相关法律法规所造成的损失，风险责任由用户承担。

7. 数据可靠性

为尽可能降低硬件设备在物流过程中的风险，云数据迁移服务中的设备物流部分由专业物流公司负责，并要求对设备进行加固包装，尽可能避免物流中对设备造成损坏。同时，云数据迁移的专用设备在软件系统层面还会通过相关技术手段保护数据的完整性，防止因磁盘损坏而造成数据丢失。

8. 服务计量准确性

腾讯云数据迁移服务的费用与用户所选择的设备规格和使用时长相关，具体计费方式及价格以腾讯云官网公布的内容为准，腾讯云按照用户选购的云服务规格和使用时长进行收费。

9. 服务补偿

腾讯云有义务保证配送给用户的迁移设备是可正常工作的，若因硬件本身问题或系统问题导致迁移设备无法正常工作，腾讯云会为用户免费更换硬件设备，并重新开始计时任务时间。因不可抗力或因用户的原因导致的损坏除外。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能存储
智能视图计算平台服务等级协议

最近更新时间：2025-06-13 17:14:21

为使用智能视图计算平台（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《智能视图计算平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云智能视图计算平台（Intelligent Viewdata Computing）

智能视图计算平台是腾讯云面向视频图片数据所提供的边缘接入治理、云存储及 AI 多模态分析一体化产品。依托腾讯云遍布全球的边缘视图节点和领先的 AI 分析能力，可实现终端设备从云下到云上全链路的接入管理、数据治理、数据存储、AI 智能分析等服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 每5分钟错误率

每5分钟错误率是指由本服务返回的失败请求数占这5分钟内用户总请求数的比例。其具体的计算方式如下：每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟用户总请求数）× 100%。
注：本服务统计以5分钟为一个单位，固定从每天零点零分零秒开始起算，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00-00:04:59，以此类推。

1.4 失败请求

指因本服务故障导致的正常接入请求未能到达本服务的服务器端或到达服务器端后无法正常返回的请求，但不包括以下情况：
(1) 用户请求超过限频次数的请求。
(2) 用户请求参数缺失、参数或参数类型错误的请求。
(3) 因用户侧设备（离线、未注册等原因）、网络问题引发的失败请求。
(4) 未经身份验证、鉴权失败或者欠费停服状态下的请求。
(5) 用户端由于黑客攻击而对本服务的请求。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务月度内每5分钟错误率之和 / 服务月度内的5分钟总个数）× 100%。
注：服务月度内的5分钟总个数 = 服务月度内包含的天数 × 24（小时）× 12

2.2 服务可用性标准

本服务可用性不低于99.93%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以**腾讯云发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.93%但等于或高于95%	月度服务费的5%
低于95%	月度服务费的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日，**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
(1) 本服务预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括合理升级、变更、停机、割接、维修和模拟故障演练。
(2) 任何本服务所属设备以外的网络异常（例如网络中断、网络质量差等）、设备配置调整、设备固件版本问题（例如固件版本老旧、GB/T28181协议实现方案不规范等）、设备故障（例如摄像机、硬盘录像机和边缘视频网关异常）引起的。
(3) 用户因内容违规或其他合规问题导致域名或账号等被禁用所引起的。
(4) 用户大规模流量突发增长未提前书面告知本服务所导致的可用性降低。
(5) 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。
(6) 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
(7) 用户未遵循产品使用文档和使用建议、用户疏忽或由用户授权权限操作所引起的错误。
(8) 由于用户开启防盗链鉴权，防盗链过期所引起的。
(9) 非中国大陆内的请求所引起的。
(10) 不可抗力以及意外事件引起的。
(11) 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况（包含但不限于域名备案失效、数字证书过期等）。
(12) 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据库
腾讯云云数据库服务等级协议

最近更新时间：2023-07-14 17:08:11

为使用腾讯云向客户提供的云数据库（高可用版）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云数据库服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、数据可销毁性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云数据库服务

指腾讯云为满足您的各类网站、应用等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的基于关系型数据库、分布式数据库、时序数据库、文档数据库、键值数据库等公有云数据库服务。本协议仅适用于腾讯云云数据库高可用版实例，高可用版指一主 N 从高可用架构，实时热备，提供宕机自动检测和故障自动转移。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与指定的云数据库实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该云数据库实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单个云数据库实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务保证指标

2.1 服务可用性

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 – 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 云数据库实例在超高性能（最高性能参考各产品性能文档）压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。
4.5 云数据库实例因欠费、密码错误、安全组配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的连接或读写失败。
4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.7 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重启、发起迁移等操作。
4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.11 其他不可抗力引起的。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云向量数据库服务等级协议

最近更新时间：2024-11-04 15:16:01

为使用 腾讯云向量数据库 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云向量数据库服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及 《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云向量数据库

指腾讯云为您提供的全托管的、专用于存储、检索、分析多维向量数据等场景提供的数据库服务。**本协议仅适用于向量数据库的高可用版**，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，您试图与购买的向量数据库实例建立连接的尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该向量数据库实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务阅读不可用分钟数

每一个服务月度中服务不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 – 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

- 腾讯云提供的三可用区部署的高可用版向量数据库服务可用性不低于99.99%。
- 腾讯云提供的两可用区部署的高可用版向量数据库服务可用性不低于99.97%。

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，**仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。一旦发现上述行为，腾讯云有权中止、终止向您提供服务，并向您追偿因违规使用代金券行为给腾讯带来的损失。由此造成的损失，由您自行承担。**
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务类型	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
高可用版（三可用区）	低于99.99%但等于或高于99.00%	月度服务费用的15%
	低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费用的30%
	低于95.00%	月度服务费用的100%
高可用版（两可用区）	低于99.97%但等于或高于99.00%	月度服务费用的15%
	低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费用的30%
	低于95.00%	月度服务费用的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 向量数据库实例在超高性能（最高性能参考各产品性能文档）压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。
4.5 向量数据库实例因欠费、密码错误、安全组配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的连接或读写失败、数据丢失。
4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.7 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重启、发起迁移等操作。
4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.11 其他不可抗力引起的。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

TDSQL-C MySQL 版服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 11:29:02

> **说明：**
> 本 TDSQL-C MySQL 版服务等级协议自2025年06月27日生效。

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云 TDSQL-C MySQL 版服务的相关事项签订的协议。为使用 TDSQL-C MySQL 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《TDSQL-C MySQL 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 TDSQL-C MySQL 版

腾讯云提供的 TDSQL-C MySQL 版服务指腾讯云为满足您的各类网站、应用等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的新一代云原生关系型数据库服务。本协议仅适用于腾讯云 TDSQL-C MySQL 版实例，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与 TDSQL-C MySQL 版实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟及以上，则视为该分钟内该 TDSQL-C MySQL 版实例服务不可用。

1.3 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 - 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.4 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中就单个 TDSQL-C MySQL 版实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 - 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性如下：

- 对于**读写实例和只读实例，本服务提供的可用性不低于99.99%**。
- 对于**只读分析引擎和分析集群，本服务提供的可用性不低于99.95%**。

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到 TDSQL-C MySQL 版服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**
对于读写实例和只读实例，本服务的赔偿方案如下：

服务月度的 TDSQL-C MySQL 版服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

对于只读分析引擎和分析集群，本服务的赔偿方案如下：

服务月度的 TDSQL-C MySQL 版服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到 TDSQL-C MySQL 版服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均**视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对 TDSQL-C MySQL 版服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

云数据库 MySQL 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 11:29:02

> **说明：**
> 本云数据库 MySQL 服务等级协议自2025年06月27日生效。

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云数据库 MySQL 服务的相关事项签订的协议。**为使用云数据库 MySQL 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云数据库 MySQL 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云数据库 MySQL

腾讯云提供的云数据库 MySQL 服务指腾讯云为满足您的各类网站、应用等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的基于开源数据库 MySQL 专业打造的高性能企业级数据库服务。本协议仅适用于云数据库 MySQL 双节点（原高可用版）、三节点（原金融版）、云盘版实例和只读分析引擎。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与指定的云数据库 MySQL 实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内该云数据库 MySQL 实例服务不可用。

1.3 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.4 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中就单个云数据库 MySQL 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 – 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性如下：

- 对于采用**三节点多可用区架构部署的实例，本服务提供的可用性不低于99.99%**。
- 对于采用**双节点多可用区架构部署的实例，本服务提供的可用性不低于99.97%**。
- 对于采用**三节点单可用区架构部署的实例，本服务提供的可用性不低于99.97%**。
- 对于采用**双节点单可用区架构部署的实例，本服务提供的可用性不低于99.95%**。
- 对于**云盘版实例和只读分析引擎，本服务提供的可用性不低于99.95%**。

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到云数据库 MySQL 服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额**。

服务类型	服务月度的云数据库 MySQL 服务可用性	赔偿代金券金额
三节点多可用区	低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费用的15%
	低于99%但等于或高于95%	月度服务费用的30%
	低于95%	月度服务费用的100%
双节点多可用区/三节点单可用区	低于99.97%但等于或高于99%	月度服务费用的15%
	低于99%但等于或高于95%	月度服务费用的30%
	低于95%	月度服务费用的100%
双节点单可用区/云盘版实例/只读分析引擎	低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费用的15%
	低于99%但等于或高于95%	月度服务费用的30%
	低于95%	月度服务费用的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到云数据库 MySQL 服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对云数据库 MySQL 服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

云数据库 SQL Server 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 11:29:02

> **说明：**
> 本云数据库 SQL Server 服务等级协议自2025年06月27日生效。

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云数据库 SQL Server 服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云数据库 SQL Server 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云数据库 SQL Server 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**

为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云数据库 SQL Server

腾讯云提供的云数据库 SQL Server 服务，是指腾讯云为满足您的各类网站、应用等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的具有微软正版授权的 SQL Server 数据库服务。本协议仅适用于云数据库 SQL Server 的双节点（原高可用版和集群版）和多节点实例，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与云数据库 SQL Server 实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟及以上，则视为该分钟内该云数据库 SQL Server 实例服务不可用。

1.3 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.4 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中就单个云数据库 SQL Server 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 − 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到云数据库 SQL Server 服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额**。

服务月度的云数据库 SQL Server 服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到云数据 SQL Server 服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对云数据库 SQL Server 服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

轻量数据库服务等级协议

最近更新时间：2025-06-26 09:54:22

> **说明：**
> 本轻量数据库服务等级协议自2025年06月27日生效。

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云轻量数据库服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云轻量数据库服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《轻量数据库服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 轻量数据库服务

腾讯云提供的轻量数据库服务指腾讯云为满足您的各类网站、应用等各种场景的不同需求，由腾讯云提供的以云原生数据库 TDSQL-C MySQL 版为底层架构支持的轻量化数据库服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

当某一分钟内，客户所有试图与轻量数据库实例建立连接或者读写请求连续尝试均失败，且该状态持续1分钟及以上，则视为该分钟内该轻量数据库实例服务不可用。

1.3 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.4 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中就单个轻量数据库实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 – 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到轻量数据库服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额**。

服务月度的轻量数据库服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到轻量数据库服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；

（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对轻量数据库服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

弹性缓存服务等级协议

最近更新时间：2023-08-14 10:00:52

为使用腾讯云弹性缓存服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《弹性缓存服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云弹性缓存服务

指腾讯云为您提供的兼容 Redis、Memcached 协议，用于满足您的业务在缓存等场景提供的数据库服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，您试图与购买的弹性缓存实例建立连接的尝试均失败，则视为该分钟内该弹性缓存实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 – 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 – 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供以下服务可用性标准：同一地域下单个可用区域部署可用性不低于99.95%；同一地域下多个可用性区域，并且副本数（不包括主节点）大于等于2的情况下，可用性不低于99.99%；通过全球复制部署到腾讯云多地域下多个可用性区域的缓存服务，并且单个全球复制实例的副本数（不包括主节点）大于等于2，且在复制组中为所有缓存实例启用主实例角色的情况下，可用性不低于99.999%（在此情况下，服务不可用的时间将按照实际发生的不可用时长计算，即使该不可用的持续时间小于1分钟）。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
如果存在部署到腾讯云同一地域下单个可用区域的缓存服务，则以下服务级别和服务额度适用于此部分客户对缓存服务的使用：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

如果存在部署到腾讯云同一地域下多个可用性区域的缓存服务，并且副本数（不包括主节点）大于等于2，则以下服务级别和服务额度适用于此部分客户对缓存服务的使用：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.95%	月度服务费的10%
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的30%
低于99%	月度服务费的100%

如果存在通过全球复制部署到腾讯云多地域下多个可用性区域的缓存服务，并且单个全球复制实例副本数（不包括主节点）大于等于2，同时在复制组中为所有缓存实例启用主实例角色，则以下服务级别和服务额度适用于此部分客户对缓存服务的使用：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.999%但等于或高于99.99%	月度服务费的10%
低于99.99%但等于或高于99.95%	月度服务费的30%
低于99.95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长，以及相关证明，建议提供腾讯云可观测平台流量指标截图。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知的正常维护，例如割接、升级、演练等计划内停机。

4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。

4.4 弹性缓存实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死。

4.5 您的使用超过了产品提供的规格（如网络连接数、内存容量等）导致的服务不可用。

4.6 由于欠费导致的服务被隔离引起的系统不可用。

4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.8 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云 Tendis 数据库服务等级协议

最近更新时间：2025-06-27 14:40:32

本服务等级协议自【2025】年【07】月【28】日生效。
本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云 Tendis 数据库服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云Tendis 数据库服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 Tendis 数据库服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。**
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Tendis 数据库

指腾讯云为您提供的兼容 Redis 协议的分布式 Tendis 数据库，用于满足您的业务在 KV 存储等场景提供的数据库服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，您试图与购买的Tendis 数据库实例建立连接的尝试均失败，则视为该分钟内该Tendis 数据库实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。按分钟计算单实例不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数部分，若小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即单实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性指标

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 − 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供以下服务可用性标准：
（1）属于同一地域下单个可用区域部署情形的，本服务可用性不低于99.95%；
（2）属于同一地域下多个可用性区域部署，并且副本数（不包括主节点）大于等于2的情形的，本服务可用性不低于99.99%；

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
属于同一地域下单个可用区域部署情形的，适用以下标准：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

属于同一地域下多个可用性区域部署，并且副本数（不包括主节点）大于等于2的情形的，适用以下标准：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.95%	月度服务费的10%
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的30%
低于99%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长，以及相关证明，建议提供腾讯云可观测平台流量指标截图。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的正常维护，例如割接、升级、演练等计划内停机。
4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏。
（2）政府主管部门、运营商的管控行为。
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 Tendis 数据库实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死。
4.5 您的使用超过了产品提供的规格（如网络连接数、内存容量等）导致的服务不可用。
4.6 由于欠费导致的服务被隔离引起的系统不可用。

4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的本服务被暂停或终止。
4.11 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.12 其他不可抗力引起的。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：黑客攻击、电脑病毒入侵、自然灾害（如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等）；政府行为（如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行）；社会异常现象[如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等]；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
4.13 其他应当归因于您的过错行为引起的服务瑕疵或不可用。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，**腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则表示您已充分阅读、理解并接受修改后的协议，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云 KeeWiDB 数据库服务等级协议

最近更新时间：2025-06-23 15:49:52

本服务等级协议自【2025】年【07】月【28】日生效。
本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云 KeeWiDB 数据库服务的相关事项签订的协议。**为使用服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守腾讯云 KeeWiDB 数据库服务（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。**
本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 KeeWiDB 数据库

指腾讯云为您提供的兼容 Redis 协议的分布式 KeeWiDB 数据库，用于满足您的业务在 KV 存储等场景提供的数据库服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，您试图与购买的 KeeWiDB 数据库实例建立连接的尝试均失败，则视为该分钟内该 KeeWiDB 数据库实例服务不可用。

1.4 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。按分钟计算单实例不可用时间，超出1分钟以上的不可用分钟数部分，若小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，按2分钟算。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即单实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性指标

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：服务可用性 = (1 − 单实例服务月度不可用分钟数 / 单实例服务月度服务总分钟数) * 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供以下服务可用性标准：
（1）属于同一地域下单个可用区域部署情形的，本服务可用性不低于99.95%；
（2）属于同一地域下多个可用性区域部署，并且副本数（不包括主节点）大于等于2的情形的，本服务可用性不低于99.99%；

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）**。
属于同一地域下单个可用区域部署情形的，适用以下标准：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

属于同一地域下多个可用性区域部署，并且副本数（不包括主节点）大于等于2情形的，适用以下标准：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.95%	月度服务费的10%
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的30%
低于99%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿**。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）服务不可用时长，以及相关证明，建议提供腾讯云可观测平台流量指标截图。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的正常维护，例如割接、升级、演练等计划内停机。
4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏。
（2）政府主管部门、运营商的管控行为。
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 KeeWiDB 数据库实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死。
4.5 您的使用超过了产品提供的规格（如网络连接数、内存容量等）导致的服务不可用。
4.6 由于欠费导致的服务被隔离引起的系统不可用。

4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的本服务被暂停或终止。
4.11 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.12 其他不可抗力引起的。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：黑客攻击、电脑病毒入侵、自然灾害（如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等）；政府行为（如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行）；社会异常现象[如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等]；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
4.13 其他应当归因于您的过错行为引起的服务瑕疵或不可用。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，**腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 **基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则表示您已充分阅读、理解并接受修改后的协议，也将遵循修改后的内容。**
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据传输服务服务等级协议

最近更新时间：2022-03-31 09:27:42

为使用腾讯云数据传输服务 DTS（以下简称“DTS”），您应当阅读并遵守《腾讯云 DTS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含 DTS 的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买 DTS。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据传输服务 DTS

指腾讯云通过 DTS 产品中的数据迁移、数据同步、数据订阅功能帮助您（也称“客户”）实现数据库迁移上云、数据库异地备份、数据库多活架构，数据订阅 SDK 等服务。**本协议仅适用于 DTS 中的 收费任务 和对应的收费阶段，不适用于免费任务或者收费任务的免费阶段。**

1.2 服务月度

服务月度是指您购买 DTS 的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月 DTS，服务开通之日为3月7日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月7日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月6日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

- 您使用数据迁移、数据同步功能，DTS 从源数据库到目标数据库进行数据写入时失败，且失败状态持续5分钟以上，该失败状态下的分钟计入服务月度内不可用分钟数（小于1分钟的按1分钟计算）。这里的失败状态时间统计仅限收费任务及对应收费阶段，免费任务或者收费任务的免费阶段不计入服务月度内不可用分钟数。
- 您使用数据订阅功能， 进行 SDK 数据消费时失败，且失败状态持续5分钟以上，该失败状态下的分钟计入服务月度内不可用分钟数（小于1分钟的按1分钟计算）。
- 在一个服务月度内 DTS 单个实例不可用分钟数之和即为该实例服务月度内不可用分钟数，其中单个实例是指通过腾讯云 DTS 控制台创建的一个数据迁移、数据同步或者数据订阅实例。

1.4 单个实例服务月度内服务总分钟数

单个实例按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

您在一个服务月度中就单个 DTS 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 − 单个实例服务月度不可用分钟数 / 单个实例服务月度服务总分钟数) × 100%
其中单个实例是指通过腾讯云 DTS 控制台创建的一个数据迁移、数据同步或者数据订阅实例。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的 DTS 可用性不低于99.95%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。**

3. 赔偿方案

如果 DTS 服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买 DTS，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应单个实例未达标服务月度费用单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就 DTS 支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或导致服务未达到可用标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 在腾讯已经部署合理的技术和组织措施后，由于您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 由于您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作（如删除源数据库）、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 由于您的源数据库本身原因导致 DTS 无法读取源端数据库的数据或日志。包括但不限于，源数据库主机宕机、源数据库空间不足被锁定、源数据库连接数到达上限无法连接等。
4.7 由于您的目标数据库本身原因导致 DTS 无法写入数据，包括但不限于，资源耗尽、空间超限被锁定等情况导致的服务不可用或不稳定。
4.8 由于源数据库或者目标数据库的用户名、密码修改后，您未及时在 DTS 控制台更新导致的。
4.9 在使用迁移和同步功能中，由于您同时在源数据库和目标数据库进行数据写入，引起死锁等问题的情况。
4.10 由于您未遵循数据订阅功能的 SDK 使用说明导致的。
4.11 由于您使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.12 由于您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用 DTS 过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用 DTS，如您继续使用 DTS，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据库专家服务服务等级协议

最近更新时间：2021-11-08 17:22:11

为使用腾讯云数据库专家服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数据库专家服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1.术语和定义

1.1 腾讯云数据库专家服务

数据库专家服务（Database Expert Service，DBexpert）是由腾讯云数据库专家团队提供的，包括数据库应急响应、架构规划、备份恢复、升级扩容等在内的各类数据库专业服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

2. 退款方案

数据库专家服务当前只支持工单形式进行退款申请，通过人工操作方式进行退款。对于本服务，您有权按照如下条款约定获得退款：
1. 您购买服务后，若365个自然内没有使用，可无条件全额退款。
2. 若您购买的服务包数量超出实际服务使用的服务包数量，未使用的服务包部分可无条件为您退款。

为保障用户权益，我们承诺：在服务过程中，若您对服务成果不满意，我们将协商退款。但以下情况除外：

- 您在服务开始后曾变更执行本项目的负责人。
- 腾讯云曾应您要求为您更换过服务专家。
- 腾讯云曾应您要求对客户已确认的阶段性工作成果进行重新制作。
- 您在服务过程中的任一确认环节超过3个工作日仍未做出反馈。
- 您在服务完成后，因您自身原因导致服务项内容需要重新提供的场景。

3. 其他

3.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
3.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
3.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据库智能管家 DBbrain 服务等级协议

最近更新时间：2023-07-18 11:36:22

为使用数据库智能管家 DBbrain 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数据库智能管家 DBbrain 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 数据库智能管家 DBbrain 服务

指使用数据库智能管家 DBbrain 服务对您的数据库进行智能管理的服务。本协议仅适用于腾讯云数据库智能管家 DBbrain 服务中的收费任务，即合规审计，不包含其他免费部分。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月7日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月7日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月6日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

当合规审计的收费实例不可进行合规结果查阅，且失败状态持续5分钟以上，该失败状态下的分钟数才计入服务月度内不可用分钟数（小于1分钟的按1分钟计算）。例如，失败状态持续为6分01秒，不可用分钟数按7分钟计算。
在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

您在一个服务月度中就单个数据库智能管家 DBbrain 服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 − 单个实例服务月度不可用分钟数 / 单个实例服务月度服务总分钟数) * 100%
其中单个实例是指通过腾讯云数据库智能管家 DBbrain 服务控制台开启的一个服务实例。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿**。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的15%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的30%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 在腾讯已经部署合理的技术和组织措施后，由于您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。

4.5 由于您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.6 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。

4.7 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.10 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云数据库备份服务服务等级协议

最近更新时间：2023-06-26 09:59:52

为使用腾讯云数据库备份服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据库备份服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据库备份服务

指使用腾讯云数据库备份服务对您的数据库内容进行备份和存储的服务。本协议仅适用于腾讯云数据库备份服务中的收费任务，包括数据的全量备份、增量备份，不包括数据恢复任务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月7日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月7日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月6日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

当本服务的收费任务不再进行任何数据备份（即源库的写入数据不能备份到目标库），且失败状态持续5分钟以上，该失败状态下的分钟数才计入服务月度内不可用分钟数（小于1分钟的按1分钟计算）。例如，失败状态持续为6分01秒，不可用分钟数按7分钟算。
在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

您在一个服务月度中就单个数据库备份服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (1 − 单个实例服务月度不可用分钟数 / 单个实例服务月度服务总分钟数) × 100%
其中单个实例是指通过腾讯云数据库备份服务控制台创建的一个数据备份计划实例。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，**如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。**

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 由于您的源数据库本身原因导致本服务无法读取源端数据库的数据或日志。包括但不限于，源数据库主机宕机、源数据库空间不足被锁定、源数据库连接数到达上限无法连接等。

4.5 由于您的自有目的端存储本身原因导致本服务无法写入数据，包括但不限于，资源耗尽、空间超限被锁定等情况导致的服务不可用或不稳定。

4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.7 由于您的疏忽授权、错误操作（如删除源数据库）、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云数据库服务条款

最近更新时间：2023-03-29 15:28:41

本服务条款是腾讯云与您，就您使用数据库服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”）。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的数据库服务，其具体服务内容详见 腾讯云官网 展示。本服务包含多种数据库产品，各产品之间对收费标准、服务内容有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定具体购买或使用的服务内容。
1.2 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择产品的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用，腾讯云将以页面公布的当时有效的价格体系为准自您的腾讯云账户中予以扣划服务费用。
2.2 服务开通后，即使您未新增服务项目或资源，亦未进行新的操作，但由于部分服务会持续占用资源因此将持续产生扣费，您应当及时续费或关闭服务。
2.3 腾讯云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您继续提供服务和技术支持，或者终止服务和技术支持的权利，同时，腾讯云有权要求您支付终止服务前您尚未支付的服务费用。
2.4 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.5 除非我们在通知中另行说明，任何新“服务”或某项“服务”的新功能的费用和收费，将从我们在官网上发布更新后的费用和收费时起生效。在至少提前30天向您发出通知后，我们可提高或增加某项您正在使用的现有服务的费用或收费。

3. 使用规则

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为其提供便利，包括但不限于不得实施任何违反“九不准”、“七条底线”的行为。
3.3 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权等）。
3.4 腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您使用本服务所需的信息应由您根据相关法律法规以及本服务条款约定自行收集、使用。您所收集的信息将全部且仅用于满足您使用本服务的需求。
3.5 如果您利用腾讯云提供的服务进行的经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的，应获得该有关的许可或批准。包括但不限于以下内容：如果您的网站使用本服务存储数据须保证您的网站均获得国家有关部门的许可或批准；如您网站提供非经营性互联网信息服务的，必须办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息；如您网站提供经营性互联网信息服务的，还应自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证；如您经营互联网游戏网站的，您应依法获得网络文化经营许可证；如您经营互联网音、视频网站的，您应依法获得信息网络传播视听节目许可证；若您从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。**您理解并认可，以上列举并不能穷尽您进行经营或非经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的全部类型，您应获得有关的许可或批准，并应符合国家及地方不时颁布相关法律法规之要求。**
3.6 除腾讯云明示许可外，您不得修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让腾讯云提供的服务或软件，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现腾讯云提供的服务或软件的源代码。
3.7 若腾讯云的服务涉及第三方软件之许可使用的，您同意遵守相关的许可协议的约束。

3.8 您同意不散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用腾讯云提供的服务散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件。
3.9 您同意不利用腾讯云提供的资源和服务上传（upload）、下载（download）、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等）：

- 违反国家规定的政治宣传或新闻信息。
- 涉及国家秘密或安全的信息。
- 封建迷信或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息。
- 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动。
- 违反国家民族和宗教政策的信息。
- 妨碍互联网运行安全的信息。
- 侵害他人合法权益的信息或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。
- 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。

3.10 您同意不进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼，黑客，网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、DOS 等）。
3.11 您同意不进行任何改变或试图改变腾讯云提供的系统配置或破坏系统安全的行为。
3.12 您同意不从事其他违法、违规或违反腾讯云服务条款的行为。
3.13 如腾讯云发现您违反上述条款的约定，有权根据情况采取相应的处理措施，包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等。如果第三方机构或个人对您提出质疑或投诉，腾讯云将通知您，您有责任在规定时间内进行说明并出具证明材料，如您未能提供相反证据或您逾期未能反馈的，腾讯云将采取包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等处理措施。因您未及时更新联系方式或联系方式不正确而致使未能联系到您的，亦视为您逾期未能反馈。
3.14 您不应在腾讯云服务或平台之上安装、使用盗版软件；您对自己行为（例如自行安装的软件和进行的操作）所引起的结果承担全部责任。
3.15 您对自己存放在腾讯云云平台上的数据以及进入和管理腾讯云云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。
3.16 请务必妥善保管数据密钥，腾讯云数据库服务不会存储您的数据密钥。这意味着您使用腾讯云数据库的加密功能对数据进行加密后，如发生对数据无法解密情形的，腾讯云对此不承担责任。另外，您可以开通密钥管理服务，相关服务等级协议详见 密钥管理服务（KMS）服务等级协议 。
3.17 您应向腾讯云提交执行本服务条款的联系人和管理用户网络及云平台上各类产品与服务的人员名单和联系方式并提供必要的协助。如以上人员发生变动，您应自行将变动后的信息进行在线更新并及时通知腾讯云。因您提供的人员的信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由您负责。
3.18 您对自己存放在腾讯云数据库中的数据内容负责，腾讯云提示您谨慎判断数据内容的合法性并对此予以监督，如因上传、储存的内容违反法律法规、部门规章或国家政策或危害国家安全，由此造成的全部结果及责任由您自行承担，并且腾讯云将保留在未通知您即暂停或终止您的数据库服务的权利及删除相应信息的权利，而无须承担任何义务和责任。
3.19 您须依照《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的全部法律责任。
3.20 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
3.21 在您使用腾讯云数据库前，您应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，请您自行把握风险谨慎操作。如未按照相关指引操作可能导致包括但不限于数据库被删除、计算结果错误、计算性能低下等后果；您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。
3.22 为了数据的安全，腾讯云数据库的部分产品或服务可能会为您配置数据备份及回档的功能，具体的备份及恢复的时间，以各个产品的文档说明为准。您负责操作以完成您数据库备份和回档相关功能的配置及规划工作。
3.23 您可以通过部分产品中的用户与授权管理功能，将您对数据库的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，您理解并同意，使用用户与授权管理功能是您自行独立审慎判断的结果，该被授权账户下的所有操作行为以及由此产生的结果，都将由您自行承担全部责任，并承担相应服务费用。
3.24 腾讯云仅负责数据库系统以下的底层部分及腾讯云提供的软件的运营维护，即云数据库服务的相关技术架构及操作系统等。数据库之上的应用部分由您自行负责。

4. 用户数据

4.1 腾讯云理解并认可，您通过腾讯云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。

4.2 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的全部结果及责任均由您自行承担。
4.3 就用户业务数据，腾讯云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露，但以下情形除外：

- 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，腾讯云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务。
- 您和腾讯云另行协商一致。

4.4 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您自行释放服务或删除数据的，腾讯云将删除您的在线数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。
4.5 当服务期届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确约定、主管部门要求或双方另有约定外，腾讯云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的专有条款、产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满腾讯云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。
4.6 用户业务数据一经删除，即不可恢复；您应自行承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，腾讯云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。
4.7 为保证您数据库资源的稳定性，后台系统会不定期在您设定的维护时间内对您的数据库资源进行维护操作。在可维护时间段内，相关资源可能会发生连接闪断，请确保应用程序具有重连机制，您可以根据业务规律，将可维护时间段设置在业务低峰期，以免维护过程中可能对业务造成的影响。
4.8 根据您与腾讯云协商一致，腾讯云在您选定的数据中心存储用户业务数据。腾讯云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在腾讯云数据中心的数据。

5. 知识产权

5.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
5.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。
5.3 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。
5.4 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

6. 保密信息

6.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
6.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。
6.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
6.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：

- 接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
- 该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
- 接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
- 由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。

6.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
6.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
6.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
6.8 腾讯云会按照公布的《 腾讯云隐私声明 》的规定保护您的相关信息。

7. 服务使用/终止

7.1 若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
7.2. 发生下列情形，腾讯云终止向您提供数据库服务：

- 双方协商一致终止。
- 腾讯云由于自身经营政策的变动，提前通过发网站内公告、在网站内合适版面发通知或给您发站内通知、书面通知的方式，终止本服务条款项下的服务。
- 由于您严重违反本服务条款（包括但不限于a.您未按照本服务条款的约定履行付款义务，b.您严重违反本服务条款中所做的承诺，c.您严重违反法律规定等），腾讯云有权按本服务条款的相关约定单方面终止服务。
- 您理解并充分认可，虽然腾讯云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏等危害网络安全的事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您遭遇该等行为而给腾讯云或者腾讯云的其他的网络或服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响腾讯云与国际互联网或者腾讯云与特定网络、服务器及腾讯云内部的通畅联系，腾讯云可决定暂停或终止服务。
- 腾讯云可提前30天在 腾讯云官网 上通告或给您发网站内通知或书面通知的方式终止本服务条款，届时腾讯云应将您已支付但未消费的款项退还至您的腾讯云账户。

8. 责任限制

8.1 您理解并同意，在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。

- 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
  - 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
  - 您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
  - 其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
- 腾讯云在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务。
- 由于 Internet 上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

8.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
8.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，其也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
8.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.5 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
9.2 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院裁决。

10. 其他

10.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。
10.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
10.3 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

网络
云上网络
负载均衡服务等级协议

最近更新时间：2024-11-11 11:09:32

为使用腾讯云负载均衡（包含负载均衡 CLB 和网关负载均衡 GWLB）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《负载均衡服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云负载均衡服务

腾讯云负载均衡（Cloud Load Balancer，CLB）是指腾讯云为您提供的流量分发服务，您可以通过负载均衡来扩展系统的服务能力并消除单点故障。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。
腾讯云网关负载均衡（Gateway Load Balancer，GWLB）是运行在网络层的负载均衡。通过 GWLB 实例可以帮助客户部署、扩展和管理第三方虚拟设备，如防火墙、入侵检测和预防系统、分析、可视性等，操作更简单，安全性更强。

1.2 单实例

单位数量为1的负载均衡实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

当一个设置了转发规则的负载均衡实例，客户与指定负载均衡实例所建立的连接均失败，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内负载均衡实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中单实例服务不可用分钟数累加，得到单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.8 月度服务费用

您在一个服务月度中就单负载均衡实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.9 数据存储持久性

不涉及用户数据存储，不涉及数据存储持久性。

1.10 数据可销毁性

不涉及用户数据存储，不涉及数据可销毁性。

1.11 数据可迁移性

不涉及用户数据存储，不涉及数据可迁移性。

1.12.数据私密性

不涉及用户数据存储，不涉及数据私密性。

1.13.数据知情权

腾讯云承诺，您可在产品控制台看到负载均衡所在的地域名称，您可选择您所需要的地域。例如，北京，位于中国北京地域。
除政府监管部门监管审计的需要，未经您的同意，所有数据不会提供给任意第三方。您在腾讯云中国大陆境内数据中心的所有数据不会被存储于境外的数据中心，也不会被用于境外业务或数据分析。
您存储的数据需要遵循我国法律和法规，禁止存放涉恐、涉暴以及不健康的内容。为了提高服务的体验，除您对数据进行的备份外，腾讯云服务具备数据自动备份功能，备份策略详见相关技术文档。备份数据默认与源数据存储于同一个数据中心。除用于腾讯云的产品运行状态的统计分析，您的行为日志不会对外呈现您的个人信息数据。

1.14 数据可审查性

根据现有法律法规要求，为了配合政府监管部门的监管或司法机关刑事侦查安全取证调查等原因，在符合流程和手续完备的情况下，可以提供负载均衡相关信息，包括各关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、您的操作记录等信息。

1.15 服务功能性

腾讯云负载均衡提供的服务为产品控制台所展示的相关功能，完整的功能介绍和操作说明见用户使用手册（ 负载均衡 CLB 和 网关负载均衡 GWLB ）。若更换服务的版本或功能，我们会及时通过短信、邮件或站内信等方式通知您，以便您及时作出相应的调整。

1.16 服务资源调配能力

腾讯云负载均衡提供多种配置，用户可根据需要购买不同的实例规格，规格调整实时生效。

1.17 故障恢复能力

本公司服务团队为您提供 7*24 小时技术支持服务，并以在线工单和热线支持等方式提供技术支持，同时具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列故障应急响应机制。

1.18 网络接入性能

腾讯云在全球覆盖20+数据中心，50+可用区，全国主要省会城市覆盖边缘可用区，依托遍布全球的数据中心网络及高质量的数据中心互联能力，为用户提供丰富的网络解决方案。用户在接入腾讯云负载均衡服务时，可自主选择带宽计费方式和每个实例的公网出口带宽，计费方式不同用户带宽的范围不同，实际带宽以用户购买的带宽为准。BGP（多线）网络覆盖多家网络运营商，包含中国移动、中国电信和中国联通接入，保障用户的网络接入质量。

1.19 服务计量准确性

腾讯云负载均衡服务采用预付费和后付费计费模式，具备准确、透明的计量计费系统，根据负载均衡实际使用量据实结算，并根据用户的需求，提供月度消费清单。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务月度不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

产品类型	服务可用性	示例说明

• 域名化公网负载均衡 CLB • 网关负载均衡 GWLB	99.99%	假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即可存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。
• 非域名化公网负载均衡 CLB • 内网负载均衡 CLB	99.95%	假设当月为30天，单实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
域名化公网负载均衡 CLB 和网关负载均衡 GWLB

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

非域名化公网负载均衡 CLB 和内网负载均衡 CLB

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 客户未配置后端服务器或后端服务器异常导致的问题。
4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的问题。
4.7 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调

整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.8 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致负载均衡实例被暂停服务或被释放等。
4.9《 腾讯云服务协议 》中所描述的腾讯云对负载均衡正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况 。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务超过 12 个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往 12 个月所支付的服务费用的总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（ 完 ）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

NAT 网关服务等级协议

最近更新时间：2020-08-10 16:27:53

为使用腾讯云 NAT 网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 NAT 网关服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其它任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 NAT 网关服务（NAT Gateway）

是一种支持 IP 地址转换的网络云服务，它能够为腾讯云内的资源提供高性能的 Internet 访问服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度总分钟数

按照 NAT 实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，NAT 网关实例出入方向所有数据包都被 NAT 网关丢弃时（以腾讯云监控数据为准），视为该分钟内该 NAT 网关实例不可用。

1.4 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 单 NAT 网关实例不可用解决时间 − 单 NAT 网关实例不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 月度服务费

您在一个自然月中就单 NAT 网关实例所支付的服务费用总额。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按照服务月度统计，以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.99%，如未达到上述可用性承诺（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，若服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现**，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其它的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.99% > 服务可用性 ⩾ 99.95%	月度服务费的10%
99.95% > 服务可用性 ⩾ 99.50%	月度服务费的25%
99.50% > 服务可用性	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的，如运营商故障等。

4.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。

4.4 您的路由或防火墙等策略配置不当引起的。

4.5 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.6 您的应用程序或安装活动所引起的。

4.7 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。

4.8 不可抗力以及意外事件引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其它

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

弹性公网 IP 服务等级协议

最近更新时间：2020-05-25 17:37:37

为使用腾讯云弹性公网 IP（Elastic IP）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《弹性公网IP服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云弹性公网 IP 服务

是指腾讯云在 `www.cloud.tencent.com` 网站上所展示的弹性公网 IP 服务以及相关的技术及网络支持服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含四个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

当某一分钟内，EIP 实例出方向所有数据包都在腾讯云出口网关设备丢弃时，则视为该分钟内该 EIP 实例服务不可用。在一个服务月度内，EIP 实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.5 月度服务费用

客户在一个服务月度中就单个 EIP 实例所支付的服务费用总额，如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按照服务月度进行统计，以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 = (服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单实例服务月度可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障和配置调整引起的。

4.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的，包括但不限于在遭到 DDoS 攻击时，公网 IP 被腾讯云设置为黑洞状态和清洗状态而无法使用公网网络。

4.4 由后端服务器异常导致的问题。

4.5 客户维护不当和保密不当致数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.6 客户的疏忽和由客户授权的操作所引起的。

4.7 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.8 不可抗力引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

公网 IP 服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:44:56

为使用腾讯云公网 IP 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《公网 IP 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云公网 IP 服务

是指腾讯云在 `www.cloud.tencent.com` 网站上所展示的公网 IP 服务、相关技术及网络支持服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含四个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

当某一分钟内，公网 IP 实例出方向所有数据包都在腾讯云出口网关设备丢弃时，则视为该分钟内该公网 IP 实例服务不可用。在一个服务月度内，公网 IP 实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数。

1.5 月度服务费用

您在一个服务月度中就单个公网 IP 实例所支付的服务费用总额，如果一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性按照服务月度进行统计，以单个 IP 为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。假设当月为30天，单实例服务月度可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障和配置调整引起的。

4.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的，包括但不限于在遭到 DDoS 攻击时，公网 IP 被腾讯云设置为黑洞状态和清洗状态而无法使用公网网络。

4.4 由后端服务器异常导致的问题。

4.5 客户维护不当和保密不当致数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.6 客户的疏忽和由客户授权的操作所引起的。

4.7 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.8 不可抗力引起的。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

私有连接服务等级协议

最近更新时间：2023-10-09 16:28:01

为使用腾讯云私有连接服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云私有连接服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 私有连接服务

腾讯云提供的私有连接服务，是指腾讯云为您提供的一种通过内网访问同地域其他 VPC 服务资源的传输服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 终端节点

终端节点由服务使用方创建和管理。可以与终端节点服务关联。服务可用性按单终端节点进行计算。

1.3 终端节点服务

终端节点服务由服务提供方创建和管理，可以被其他 VPC 下的终端节点实例访问。

1.4 终端节点服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 服务月度内总分钟数

按照单终端节点实例服务月度内的总天数╳24（小时）╳60（分钟）计算。

1.6 服务月度内不可用总分钟数

在某五分钟内，只有在您账号下所有通过指定的单个终端节点访问关联终端节点服务的通信尝试均失败（即五分钟内，VPC 下所有实例通过该终端节点通信的丢包率为100%），方视为该期间单终端节点不可用，该五分钟计入不可用时间。如连续尝试失败时间未持续五分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单终端节点不可用分钟数之和即为服务不可用分钟数。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就同一腾讯云账号下单终端节点所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（单终端节点实例服务月度总分钟数 − 单终端节点实例服务不可用分钟数）/ 单终端节点实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设某服务月度为30天，单终端节点服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击、或后端服务异常而引起的。
4.4 您的网络配置不当引起的，包括但不限于路由、ACL、安全组等配置。
4.5 您的终端节点服务后端挂载实例不可用引起的，包括但不限于 CLB 服务异常和配置错误。
4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致数据延时或丢包的情况。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.12 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

混合云网络
专线接入服务协议

最近更新时间：2022-01-10 10:43:52

欢迎您使用腾讯云专线接入服务！为使用腾讯云专线接入服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云专线接入服务协议》（以下简称“本协议”）以及《 腾讯云服务协议 》等相关协议、规则。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容，特别是免除或者限制责任的条款等。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，请您不要使用本服务，您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受上述协议、规则等的约束。
如您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施；已订购的本服务的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。如果您是中国大陆地区以外的用户，您订立或履行本规则还需要同时遵守您所属和/或所处国家或地区的法律。

1. 定义

1.1 腾讯云专线接入服务

提供了一种快速安全连接腾讯云与用户本地数据中心的方法。用户可以通过使用物理线路接入腾讯云指定的网络端口，构建混合云网络。所有专线接入功能均已在腾讯云官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

1.2 物理专线

是指用户接入腾讯云的所使用的物理线路。**您需保证所接入腾讯云的物理线路建设方同时具备工信部颁发的【A26国内通信设施服务业务】和【A14互联网数据传送业务】经营许可牌照或已取得相关批复文件，在批复文件规定的业务覆盖范围与可实施的地域范围内开展相关数据传输业务。若您所接入腾讯云使用的物理线路资源不合法合规，将面临国家监管部门要求停止建设或停止传输服务等风险以及相关的行政处理，您使用不合规物理线路带来的一切风险和后果，需您自行承担，腾讯云不承担任何责任。**

2. 服务功能

腾讯云提供的专线接入服务，具体包括物理专线接入、逻辑链路配置和路由配置等功能，详细功能请以专线接入产品在腾讯云官网提供详细的功能介绍和使用说明文档为准。

3. 服务费用

3.1 本协议内所及专线接入，按实际提交成功的专线接入数量计费。
3.2 专线接入计费规则及详细价格，以腾讯云官网公布的规则及价格为准。
3.3 腾讯云专线接入服务计费规则和详细价格的调整，腾讯云专线接入服务会提前官网告示或以邮件等方式告知您，若您继续使用腾讯云专线接入服务则需按腾讯云专线接入服务公布的收费标准支付费用。

4. 服务使用规范

4.1 您有权依照本协议约定使用本服务并获得腾讯云的技术支持和售后服务。
4.2 您使用本服务，只能用于您自有数据中心机房、办公网络等内部网络的数据传输，不得以营利为目的，提供给其他第三方企业或个人经营使用。
4.3 腾讯云有权对您使用的专线接入服务进行监督、审核。您需要承诺并保证所接入腾讯云的物理线路为合规资源，物理线路建设方同时具备工信部颁发的【A26国内通信设施服务业务】和【A14互联网数据传送业务】经营许可牌照或已取得相关批复文件，在批复文件规定的业务覆盖范围与可实施的地域范围内开展相关数据传输业务。若您所接入腾讯云使用的物理线路资源不合法合规，将面临国家监管部门要求停止建设或停止传输服务等风险以及相关的行政处理，您使用不合规物理线路带来的一切风险和后果，需您自行承担，腾讯云不承担任何责任。造成腾讯云遭受损失的，您还应予以赔偿。
4.4 您在使用腾讯云平台上的服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：

- 反对宪法所规定的基本原则的。
- 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
- 损害国家荣誉和利益的。
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
- 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。

- 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
- 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
- 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
- 实施任何违背“七条底线”的行为。
- 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.5 您在使用腾讯云平台上的服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：

- 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
- 发布、传播垃圾邮件(SPAM)或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
- 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
- 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
- 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰腾讯云任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
- 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。
- 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。

5. 腾讯云权利义务

5.1 腾讯云有权监督您使用专线接入所传输数据配置及内容，对于您违反法律、法规或《 专线接入审核标准 》的规定，利用本服务违规为第三方提供数据传输服务的，腾讯云有权追究您的违约责任。

5.2 腾讯云向您提供专线接入的运营维护服务，提供技术支持、客户服务和数据核对等服务。

5.3 腾讯云会对您存留在其通道中的数据信息（包括但不限于链路配置，路由配置等信息）进行保密，且不会利用本服务信息技术和设备便利提取各项信息或用将上述信息用于本协议约定以外的任何用途。

6. 服务可审查性

腾讯云在依据现有法律法规体系下，出于配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，您同意腾讯云向相关单位提供您所使用的服务的相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、客户操作记录等信息。

7. 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

8. 免责条款

8.1 您应了解，使用腾讯云的专线接入服务通道涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。

8.2 腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。

8.3 如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：

- 发生不可抗力情形的。
- 黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。
- 计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。
- 因政府管制而造成中止或终止服务的。
- 其它非因腾讯云的过错而引起的。

9. 保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。

本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

10. 其他

10.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

10.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

10.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。(完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

专线接入服务等级协议

最近更新时间：2024-09-06 17:19:41

为使用腾讯云专线接入服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《专线接入服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云专线接入（Direct Connect，DC）

是指腾讯云为您提供的一种便捷的连接企业数据中心与腾讯云的方法，您可通过专线接入建立与公网完全隔离的私有连接服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 腾讯云专线接入标准架构

是指腾讯云为专线接入产品提供的标准接入架构的技术要求，即用户使用腾讯云专线接入时，需要使用至少两个不同物理路径的物理专线，分别连接腾讯云不同地理位置的专线接入点。

1.3 专线接入实例

是指单个专线网关粒度作为专线接入实例，专线接入实例中可以包含多个物理专线或专用通道。服务可用性按专线接入实例进行计算。

1.4 服务不可用

1.4.1 丢包率计算方式

腾讯云侧互联 IP 到用户侧互联 IP 之间，通过 ICMP 协议，按每60秒对应60个 PING 包的方式计算丢包率。

1.4.2 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因，在单位时间内（每1分钟为一个单位时间），您所有试图通过专线接入实例的通信尝试均失败（即：一分钟内，该专线接入实例的丢包率为100%，以腾讯云监控数据为准），视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续1分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于1分钟不计入不可用分钟数。

1.5 服务不可用时间

在一个服务月度内，服务不可用时间数等于某一专线接入实例的不可用分钟数之和。

1.6 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中，就专线接入实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

专线接入可用性按专线接入实例维度计算，计算公式如下：
服务可用性 = {(服务月度总分钟数 − 服务月度内不可用分钟数) / 服务月度总分钟数}× 100%

例如：2019年04月的服务月度为30天，该月服务月度专线接入服务总分钟数为 30天 × 24小时 × 60分钟 = 43200分钟，假设2019年04月服务月度内服务不可用时间一共为15分钟，则该月的服务可用性 = ((43200−15) / 43200) × 100% ≈99.97%。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性在双线双接入点场景下不低于99.95%，在双线单接入点场景下不低于99.00%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

- **针对双线双接入点**（用户通过两条物理专线分别与两个腾讯云接入点相连）**场景的服务可用性保证及赔偿标准**：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99.00%	月度服务费的10%
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费的25%
低于95.00%	月度服务费的100%

- **针对双线单接入点**（用户通过两条物理专线与一个腾讯云接入点连接）**场景的服务可用性保证及赔偿标准**：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.00%但等于或高于95.00%	月度服务费的10%
低于95.00%但等于或高于90.00%	月度服务费的25%
低于90.00%	月度服务费的100%

- **单线接入场景**（用户通过一条物理专线与一个腾讯云接入点连接）**腾讯云不提供服务可用性保证及相关补偿/赔偿**。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

- 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
- 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。
- 客户的网络设备或路由配置不当引起的。
- 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
- 客户自行升级操作系统所引起的。
- 客户的应用程序或安装活动所引起的。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

- 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
- 不可抗力以及意外事件引起的。
- 客户未按照腾讯云提供的专线接入标准架构配置的。
- 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
- 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过损害发生时您就相应违约服务过往12个月所支付的服务费用的总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云联网服务等级协议

最近更新时间：2023-03-28 14:49:36

为使用腾讯云云联网服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云联网服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其它涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其它任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云联网服务

腾讯云提供的云联网（Cloud Connect Network，CCN）服务，指腾讯云为您提供云上 VPC 间、VPC 与本地数据中心间多点互联的服务。您可以通过将 VPC 和专线网关实例加入云联网，以实现单点接入、全网资源互通，轻松构建简单、智能、安全、灵活的混合云及全球互联网络，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

若由于腾讯云原因，一分钟内，在某两地域间/单个地域内，您所有通过指定云联网的通信尝试均失败（即一分钟内，在某两地域间/单个地域内，云联网实例上的所有关联实例通过该云联网通信的丢包率为100%，具体以腾讯云监控数据为准），则视为该分钟内该云联网服务在两地域间/单个地域内不可用。

1.3 服务不可用时间

在一个服务月度内，两个地域间/单个地域内，服务不可用时间数等于云联网在该地域间/单个地域内的不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

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

1.5 月度服务费用

您在一个服务月度中，某云联网实例在某两地域间/单个地域内支付的月度服务费。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

云联网服务可用性按指定地域间/单个地域内云联网实例维度计算，计算公式如下：
服务可用性 = [(服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数] × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云云联网服务**提供三种可用性等级：白金、金、银**，对应可用性标准如下表所示，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

服务等级（QOS）	服务可用性
白金	99.99%
金	99.95%
银	99.50%

说明
- 同地域服务等级默认为金，不可修改。

- 跨地域服务等级：提供三种白金、金、银，您创建云联网时可选择。

3. 赔偿方案

对于本服务，若服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其它的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果云联网在某两地域间/单个地域内，服务月度未达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应云联网在相应两地域间/单个地域内支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）**。

服务等级	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
白金	99.99% > 服务可用性 ⩾ 99.95%	月度服务费的15%
	99.95% > 服务可用性 ⩾ 99.50 %	月度服务费的30%
	99.50% > 服务可用性	月度服务费的100%
金	99.95% > 服务可用性 ⩾ 99.50%	月度服务费的15%
	99.50% > 服务可用性 ⩾ 99.00%	月度服务费的30%
	99.00% > 服务可用性	月度服务费的100%
银	99.50% > 服务可用性 ⩾ 99.00%	月度服务费的15%
	99.00% > 服务可用性 ⩾ 95.00%	月度服务费的30%
	95.00% > 服务可用性	月度服务费的100%

⚠ 注意
表格中月度服务费指相应云联网在相应两地域间/单个地域内支付的相应月度服务费，不包含以下情况的费用：
- 其它可用性达标的云联网实例在相同地域或地域间支付的月度服务费。
- 同云联网实例在可用性达标的其它地域间或其它地域支付的月度服务费。例如，5月，某云联网实例在上海-北京的服务可用性未达标，上海 - 广州的服务可用性达标，赔付的代金券金额 = 该云联网实例5月在上海 - 北京的费用 × 相应赔付比例。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其它权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击、或后端服务异常而引起的。
4.4 客户网络配置不当引起的，包括但不限于路由、ACL、安全组、限速等配置。
4.5 云联网关联实例（专线网关、VPC、VPN 等）可用性不达标导致云联网可用性不达标。
4.6 通过云联网通信的一方仅涉及同一可用区，例如：专线接入同一接入点或云上服务均在同一可用区。

4.7 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 客户应用程序、安装活动或自行升级操作系统所引起的。
4.9 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.10 客户未遵循产品使用文档或使用建议所引起的。
4.11 不可抗力以及意外事件引起的。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其它

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（联通）跨境云专线（高速通道）服务协议

最近更新时间：2023-03-28 14:49:31

提示条款

欢迎您（最终用户）与中国联合网络通信有限公司广州市分公司（以下简称“联通”）共同签署本《服务协议》（下称“本协议”）并使用跨境云专线（高速通道）服务！跨境云专线（高速通道）是联通运营、通过腾讯云计算有限公司（以下简称“腾讯云”）的销售渠道由联通向您提供的专线服务。协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与联通达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

一、签约及运营主体

本服务协议是您（最终客户）与中国联合网络通信有限公司广州市分公司就跨境云专线（高速通道）的租用所签署的协议。联通向您提供跨境云专线（高速通道），联通以下称为“服务商”。

二、服务内容

跨境云专线（高速通道）服务具体数量、费用和规格以您在腾讯云官网上的订单为准。

三、服务费用及发票

3.1. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。您可选择先付费或后付费的服务。服务商委托腾讯云代为收取您的服务费。

3.2. 先付费：

3.2.1. 在您付费之后，服务商才开始为您提供服务。您未在下单后立即付费的，订单将为您保留7天，7天届满您仍未付费或者7天内服务售罄的，订单失效，订单失效后服务商与您就服务所达成的合意失效。

3.2.2. 服务期满双方愿意继续合作的，您至少应在服务期满前7天内支付续费款项，以使服务得以继续进行。

3.2.3. 先付费服务是您购买的包年包月的服务，在您订购的服务期限届满前，您不应提前终止服务或变更规格和配置。

3.3. 后付费：您先使用后付费，腾讯云每天对您前一天的实际使用量进行计费并出具账单，并按照账单金额从您的腾讯云账户中划扣服务费用。您应自行负责及时、足额的向您腾讯云账户中充值，如因账户余额不足致使不足以扣划服务费用的，服务商将向您暂停、停止提供服务，由此造成的相应的后果及损失应由您自行承担。

3.4. 服务发票开具

服务费用（跨境云专线（高速通道）租费）的发票由广州联通开具，具体发票开具内容及时效按照国家及联通总部相关规定执行。

3.4.1. 开具增值税发票内容为增值电信服务，税率为6%。

3.4.2. 您可在跨境云专线（高速通道）业务先付费服务发生后实时提交开票申请。次月5日起，服务商开始为您开具增值税普通发票。次月10日起，服务商开始为您开具增值税专用发票。

3.4.3. 您可在跨境云专线（高速通道）业务后付费服务发生的次月1日起提交开票申请。次次月5日起，服务商开始为您开具增值税普通发票。次次月10日起，服务商开始为您开具增值税专用发票。

四、您的权利和义务

4.1. 服务商根据业务发展，所进行的自身网络、线路、设备的调整或检修，您应积极配合，并应在调整或检修完成后确认相关业务的运行情况。

4.2. 您负责自备设备的运行维护，并有义务保证放置在您处的服务商设备（如有）的安全和运行环境，您不得损坏服务商设备及线路。

4.3. 您不得利用服务商为您提供的跨境云专线（高速通道）从事非法活动，否则由此引起的一切后果由您承担。同时您确认遵守本服务协议 附件1 的各项承诺。

4.4. 您不得利用本协议项下的跨境云专线（高速通道）违法经营互联网业务，不得将跨境云专线（高速通道）与互联网相连接。一经发现，服务商有权通知您立即断开连接，同时有权对跨境云专线（高速通道）实施关闭且不承担任何责任。

4.5. 您不得存在下列行为：

4.5.1. 对电信网络等电信设施的功能或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改；利用电信网络或其他电信设施从事窃取或者破坏他人信息、损害他人合法权益的活动；故意制作、复制、传播计算机病毒或者以其他方式攻击他人电信网络等电信设施，以及其他危害或可能危害网络安全

的行为。您若违反上述规定，服务商有权采取必要措施，关闭相关跨境云专线（高速通道），情节严重者可解除合同，您还应赔偿服务商损失。
4.5.2. 利用服务商提供的资源和服务上传（Upload）、下载（download）、储存、发布如下信息或者内容，以及为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置URL、BANNER链接等）：违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息； 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动； 违反国家民族和宗教政策的信息； 妨碍互联网运行安全的信息； 侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容； 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。
4.6. 您需按时足额缴纳有关费用。
4.7. 根据《电话用户真实身份信息登记规定》等规定，您应如实登记真实身份信息，若拒绝出示真实有效证件原件，或拒绝如实填写相关信息，或冒用他人的证件，或使用伪造、变造的证件，服务商有权拒绝为您办理业务。
4.8. 您对自己存放在腾讯云云平台上的数据以及进入和管理腾讯云云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您承担。
4.9. 您须依照《网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您将承担未按规定保留相关记录而引起的相应法律责任。
4.10. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。
4.11. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，服务商提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您将承担因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果及责任。
4.12. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用服务商的服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。
4.13. 您还应仔细阅读并遵守服务商在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，服务商郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

五、服务商的权利和义务

5.1. 服务商根据国家工业和信息化部的有关规定开展业务，并对此业务的合法性负责。
5.2. 服务商根据业务发展，有权进行自身网络、线路、设备的调整或检修。若对您业务产生影响，则需采用书面形式或公告方式提前通知，并在调整完毕后与您确认相关业务的运行情况。
5.3. 服务商担负跨境云专线（高速通道）的日常维护和检修，并有权要求您在和业务有关的建设与维护中积极配合。
5.4. 服务商按照国家相关法律规定，向您收取专线租用费用。若服务期内，国家出台新的电信业务资费政策，则服务商在和您共同协商后，按新的资费标准作相应的调整。
5.5. 服务商按照国家相关法律法规规定严格审查跨境云专线（高速通道）的用途并做好日常监管，您使用跨境云专线（高速通道）应符合国家相关法律法规，如不得传输违法、有害信息，不得用于侵害国家秘密、网络安全的用途等，如出现上述行为，服务商有权立即暂停相关服务。
5.6. 服务履行过程中如遇服务商及联通总部相关业务管理政策调整，且调整后的政策与本协议内容冲突，双方应对协议中受政策影响的内容进行协商调整。
5.7. 您使用服务商的跨境云专线（高速通道）出现通信故障，除不可抗拒的因素外，服务商在接到您故障申报后，在相关法律法规规定时间内恢复通信。
5.8. 服务商按照国家相关法律规定要求您提供相应的用户信息，服务商将对您的用户信息进行审核，如审核不通过，服务商有权拒绝提供服务。

六、知识产权

6.1. 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等的知识产权均属于提供一方或其合法权利人所有； 除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。
6.2. 您应保证提交服务商的素材、对服务的使用及使用服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。服务商应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。
6.3. 如果第三方机构或个人对您使用服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和服务商均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方的相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方免责。

七、保密条款

7.1. 本服务协议所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料，产品计划，价格，财务及营销规划，业务战略，客户信息，客户数据，研发，软件，硬件，API应用数据接口，技术说明，设计，特殊公式，特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。
7.2. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协

议项下的有关用途或目的。
7.3. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。
7.4. 本条上述限制条款不适用于以下情况：
7.4.1. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；
7.4.2. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；
7.4.3. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；
7.4.4. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；
7.4.5. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；
7.4.6. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息；
7.4.7. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。
7.5. 您和服务商都应尽最大的努力保护上述保密信息不被泄露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

八、服务质量承诺

跨境云专线（高速通道）由联通提供，联通承诺您使用的跨境云专线（高速通道）能够满足相应产品SLA要求。若您对于跨境云专线（高速通道）涉及的合规性、发票提供存在异议，您可通过腾讯云联系联通协商解决（客服热线：10019）。

九、服务期限

9.1. 以包年包月形式售卖的先付费的服务：
9.1.1. 以包年包月等固定期限形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止；以资源包（或套餐包）形式售卖的服务，服务期限则至您订购的资源包服务期限到期或资源包中的服务被使用完毕为止（以前述二者早发生为准）；
9.1.2. 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕，如资源包的服务期限届满，您已订购但未使用完毕的服务将被作废且服务商将不提供其他替代或补充。
9.2. 后付费的服务：
除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用跨境云专线（高速通道）服务；您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务协议约定的终止情形出现时为止。

十、违约责任

10.1. 您应按约定向服务商支付服务费用，若费用超过结算日期尚未支付，视作逾期，服务商有权按每天3‰的比例加收违约金，直至您缴清全部费用为止。若您超过结算日期三十日仍未缴清欠费的，服务商有权终止提供跨境云专线（高速通道），并有权通过法律途径追索欠费及违约金，以及要求您赔偿服务商已经投入的成本和费用。
10.2. 若服务商原因，本协议无法继续执行时，服务商提前一个月以书面形式通知您，一个月届满则服务终止，服务商将结清一切款项，服务商已经投入的成本和费用由服务商自行承担。
10.3. 您不得将从服务商租用的电路资源转让或转租给第三方；如您违反以上约定，服务商有权单方面终止本协议，并有权要求您赔偿经济损失，赔偿标准为本协议履行期间累计服务费总金额的两倍。赔偿金不足以弥补损失的，您应继续补足。
10.4. 您应遵守本服务协议的各项约定，如您违反您的本协议中的承诺、保证和义务，服务商有权停止提供服务，如情节严重的，如您违反本服务协议第4.3条、4.4条和4.5条，服务商除有权终止协议外，并有权要求您赔偿经济损失，赔偿标准为本协议履行期间累计服务费总金额的两倍。赔偿金不足以弥补损失的，您应继续补足。

十一、通知

11.1. 您在使用服务商服务时，您应该向服务商提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您在腾讯云的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。
11.2. 服务商将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。
11.3. 服务商通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

11.4. 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或不及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，将由您自行负责。

十二、不可抗力

12.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务协议的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。
12.2. 不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

十三、争议解决

凡因履行本协议引起的或与本协议有关的争议，双方应协商解决，协商解决不成，向服务商所在地人民法院提起诉讼，由此产生的律师费、诉讼费、公证费、差旅费等均由违约方承担。

十四、附则

14.1. 本服务协议的 附件1，以及服务商通过在您订购服务的过程中向您说明的内容和您确认同意的订购页面均为本条款不可分割的一部分。
14.2. 如本协议内容发生变动，服务商或腾讯云应通过提前30天在您订购的网站通过适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用服务商的服务，则视为您接受所做的相关修改。
14.3. 服务商有权经提前通知将本协议的权利义务全部或者部分转移给关联公司。
14.4. 服务商于您过失或违约时放弃本条款规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。
14.5. 本服务协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条款应视为可分的且并不影响本服务协议其余条款的有效性及可执行性。
14.6. 本服务协议项下之保证条款、保密条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本服务协议的终止而失效。

附件1

跨境云专线 （高速通道）业务信息安全承诺书
致：中国联合网络通信有限公司广州市分公司：
本用户对于所租用的中国联合网络通信有限公司广州市分公司专线业务（包括但不限于国际专线IPLC、国际以太网专线IEPL、IP VPN等），明确企业主体责任和法律责任，向广州联通不可撤销地承诺如下：
一. 本用户承诺遵守中华人民共和国大陆地区有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定。
二. 本用户接受中国联通及国家相关部门的管理、监督和检查，有责任和义务积极配合中国服务商查找、清除非法网络行为，直至处理完毕。
三. 本用户承诺规范使用服务商提供的专线业务，使用用途为用于客户内部系统的互联（自用）。此专线不得用于连接境内外数据中心或业务平台开展电信业务经营活动，不违规经营，不转租转售。如有转租转售等违规行为，服务商有权单方终止与本用户的专线租用合同，而不必承担责任，由此给服务商造成任何损失的，本用户承担赔偿责任。
四. 本用户承诺若违反本承诺书所列任何一项条款，由本用户直接承担相应法律责任，并接受相关管理部门的严肃处理，造成本用户自身财产损失或者造成其他方财产损失的，由本用户直接赔偿。同时，服务商有权单方暂停提供专线接入服务或者解除双方间专线租用服务协议，而不必承担任何责任。如给服务商造成任何损失的，本用户将承担服务商方损失。
五 如专线业务需要与服务商指定的关联公司签署相关协议的，本用户的上述承诺对服务商的关联公司亦适用。
特此承诺。

跨地域互联服务协议

最近更新时间：2023-03-28 14:49:32

欢迎您使用腾讯云跨地域互联服务！
为使用腾讯云跨地域互联服务（可简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云跨地域互联服务协议》（以下简称:本协议）。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，您无权使用本服务。一旦您选择“已阅读”创建流程，或您以任何方式使用本服务，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。
您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议根据您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。

1. 服务内容

本协议中“服务”指：腾讯云跨地域互联服务以及相关的技术及网络支持服务。

2. 服务费用

结算方式、计费标准以腾讯云官网公布价格为准，以人民币计算，双方另有约定的除外。

3. 客户权利义务

3.1 您有权依照本协议约定使用您采购的腾讯云跨地域互联服务并获得腾讯云公司的技术支持和售后服务。
3.2 您在使用腾讯云跨地域互联服务时须遵守相关法律法规，维护互联网秩序和安全；不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：

- 实施涉嫌博彩、赌博、“私服”、“外挂”等非法活动。
- 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为。
- 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含反动、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
- 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定。
- **不应大量占用跨地域互联资源，给腾讯云跨地域互联产品或者其它用户等带来严重的、不合理的负荷，影响腾讯云网络的正常通畅的联系。**
- 实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
- 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
- 实施任何改变或试图改变腾讯云跨地域互联服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为。
- 利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云跨地域互联服务的运营或他人对腾讯云跨地域互联服务的使用。
- 以任何方式干扰或企图干扰腾讯云公司任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
- 因从事包括但不限于 “DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云公司要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。

您不应在腾讯云服务上安装、使用盗版软件等，并且您应按照国家有关规定对您使用的计算机信息系统采取安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。

您应当按时付款。若您使用后付费服务且逾期付款的，您除应依约支付到期费用外，还应按所欠费用每天加收3‰的标准向腾讯云公司支付迟延履行金，直至缴清全部费用为止。若您逾期15天未支付到期费用的，腾讯云公司有权单方终止本协议。若您同时使用了预付费服务的，则您未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归腾讯云公司所有。

4. 腾讯云公司权利义务

4.1 腾讯云公司应当依照本协议约定向您提供腾讯云服务和售后支持。
4.2 腾讯云公司仅对腾讯云服务本身提供运营维护，您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，您应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响：

- 您内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
- 自有设备或您使用的第三方设备出现故障。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

- 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
- 其他您原因导致的任何故障、网络中断等。

4.3 若腾讯云公司自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，您违反相关法律法规或本协议的，腾讯云公司有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：

- 要求您立即删除、修改相关内容。
- 直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
- 限制、暂停向您提供腾讯云服务（包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您腾讯云账户进行操作限制等）。
- 情节严重的，腾讯云公司有权终止向您提供腾讯云服务，终止协议（包括但不限于直接对您的全部服务进行下线并收回相关资源等），您未使用的服务期限对应的费用- 将作为违约金归腾讯云公司所有。

4.4 腾讯云公司可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但腾讯云公司须提前90天书面通知您。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。

对等连接服务等级协议

最近更新时间：2023-12-06 16:17:21

1. 腾讯云对等连接服务

腾讯云对等连接（Peering Connection）是一种大带宽、高质量的云上资源互通服务，可以帮助您打通腾讯云上的资源通信链路，具体以腾讯云官网说明为准。

2. 服务保证指标

腾讯云为您所购买的服务制定服务等级指标，同时，腾讯云有权根据变化适时对部分指标做出调整。

2.1 服务可用性

对等连接服务可用性：是以单个实例为维度按服务周期统计，按照如下方式计算：
服务可用性 = ((服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数) * 100%
对等连接服务白金、金、银可用性如下表所示，如未达到上述可用性承诺，您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

QOS	服务可用性
白金	99.95%（0.36h）
金	99.50%（3.6h）
银	99.00%（7.2h）

相关说明：

- 服务周期：一个服务周期为一个自然月。
- 服务周期总分钟数：按照服务周期内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。
- 服务不可用分钟数：当某一分钟内，客户所有试图通过指定的对等连接通信连续尝试均失败，则视为该分钟内该对等连接实例服务不可用。在一个服务周期内对等连接实例不可用分钟数之和即服务不可用分钟数，可用性服务保证指标需要该对等连接的丢包率数据，原始数据将以网络探测 & 腾讯云后台监控数据为准，**请开启 网络探测 服务。**
- 月度服务费用：客户在一个自然月中就单个对等连接实例所支付的服务费用总额。
- 赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用时间：
  （1）腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
  （2）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
  （3）客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的。
  （4）客户的路由配置不当引起的。
  （5）客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
  （6）客户自行升级操作系统所引起的。
  （7）客户的应用程序或安装活动所引起的。
  （8）客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
  （9）不可抗力以及意外事件引起的。
  （10）其它非腾讯云原因所造成的不可用。

2.2 服务私密性

客户可根据实际需要，配置访问鉴权策略，可控制和隔离外部访问，保障数据的私密性。

2.3 服务可审查性

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

3. 服务补偿

3.1 补偿范围

适用于由腾讯云故障原因导致客户的对等连接月底服务可用性未达标。

3.2 补偿标准原则

根据对等连接单实例月度服务可用性，按照下表中的标准计算赔偿金额，赔偿方式仅限于代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户就该对等连接实例支付的月度服务费用（不含用代金券抵扣的费用）。

QOS	服务可用性	赔付比
白金	99.95% > Av ⩾ 99.00%	10%
	99.00% > Av ⩾ 98.00%	25%
	98.00% > Av	100%
金	99.50% > Av ⩾ 99.00%	10%
	99.00% > Av ⩾ 95.00%	25%
	95.00% > Av	100%
银	99.00% > Av ⩾ 98.00%	10%
	98.00% > Av ⩾ 95.00%	25%
	95.00% > Av	100%

3.3 补偿申请

- 如果客户认为腾讯云没有达到某项承诺服务指标（SLA），客户应该在 SLA 指标不达标情况发生后的20个工作日内以书面/邮件形式通知客户经理。
- 如果经腾讯云核实，确实存在 SLA 指标不达标的情况，腾讯云将在按照 SLA 协议的规定，给予客户相应的赔偿。
- 经确认后的费用减免，将在下一个账务周期的返还代金券。

4. 其他

腾讯云有权根据变化对本协议的部分服务条款进行改变，如果更新，将在官网同步。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

VPN 连接服务等级协议

最近更新时间：2020-08-10 16:26:30

为使用腾讯云 VPN 连接服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《VPN 连接服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于 VPN 网关内测的实例和功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 VPN 连接（VPN Connections）

是指腾讯云为您提供的一种基于网络隧道技术，实现本地数据中心与腾讯云上资源连通的传输服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单 VPN 网关实例

单位数量为1的 VPN 网关实例。服务可用性按单 VPN 网关实例进行计算。

1.3 单 VPN 网关实例服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 单 VPN 网关实例服务周期总分钟数

按照单 VPN 网关实例服务月度内的总天数 ╳24（小时）╳60（分钟）计算。

1.5 单 VPN 网关实例服务周期内不可用总分钟数

在某一分钟内，只有在您所有试图与指定的单个 VPN 网关实例建立连接的连续尝试均失败，方视为该分钟内单 VPN 网关实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内单 VPN 网关实例不可用分钟数之和即为服务不可用分钟数。

1.6 月度服务费

您在一个服务月度中就单 VPN 网关实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单 VPN 网关实例服务月度总分钟数 − 单 VPN 网关实例服务不可用分钟数）/ 单 VPN 网关实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设某服务月度为30天，单 VPN 网关实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 任何由于您配置错误导致 VPN 通道断开的。
4.4 您的后端服务器异常导致的问题。
4.5 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.6 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.7 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.8 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致数据延时或丢包的情况。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

VPN 网关服务协议

最近更新时间：2023-03-28 14:49:31

欢迎您使用腾讯云 VPN 网关服务！

为使用腾讯云 VPN 网关服务（可简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 VPN 网关服务协议》（以下简称:本协议）。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。

除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，您无权使用本服务。一旦您选择“已阅读”创建流程，或您以任何方式使用本服务，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。

您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议根据您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。

1. 服务内容

本协议中“服务”指：腾讯云 VPN 网关服务及网络支持服务。

2. 服务费用

结算方式、计费标准以腾讯云官网公布价格为准，以人民币计算，双方另有约定的除外。

3. 客户权利义务

3.1 您有权依照本协议约定使用您采购的腾讯云 VPN 网关服务并获得腾讯云公司的技术支持和售后服务。
3.2 您在使用腾讯云 VPN 网关服务时须遵守相关法律法规，维护互联网秩序和安全。不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：

- 实施涉嫌博彩、赌博、“私服”、“外挂”等非法活动。
- 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为。
- 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含反动、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
- 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定。
- 违规开展跨境业务问题。未经电信主管部门批准，不得自行建立 VPN 网关等其他信道开展跨境经营活动。您建立用户档案后，其使用用途仅供其内部办公专用，不得用于连接境内外的数据中心或业务平台开展电信业务经营活动。
- 实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
- 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
- 实施任何改变或试图改变腾讯云 VPN 网关服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为。
- 利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云 VPN 网关服务的运营或他人对腾讯云 VPN 网关服务的使用。
- 以任何方式干扰或企图干扰腾讯云公司任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
- 因从事包括但不限于 “DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云公司要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。

您不应在腾讯云服务上安装、使用盗版软件等，并且您应按照国家有关规定对您使用的计算机信息系统采取安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。

您应当按时付款。若您使用后付费服务且逾期付款的，您除应依约支付到期费用外，还应按所欠费用每天加收3‰的标准向腾讯云公司支付迟延履行金，直至缴清全部费用为止。若您逾期15天未支付到期费用的，腾讯云公司有权单方终止本协议。若您同时使用了预付费服务的，则您未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归腾讯云公司所有。

4. 腾讯云公司权利义务

4.1 腾讯云公司应当依照本协议约定向您提供腾讯云服务和售后支持。

4.2 腾讯云公司仅对腾讯云服务本身提供运营维护，您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，您应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响：

- 您内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
- 自有设备或您使用的第三方设备出现故障。
- 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
- 其他您原因导致的任何故障、网络中断等。

4.3 若腾讯云公司自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，您违反相关法律法规或本协议的，腾讯云公司有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：

- 要求您立即删除、修改相关内容。
- 直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
- 限制、暂停向您提供腾讯云服务（包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您腾讯云账户进行操作限制等）。
- 情节严重的，腾讯云公司有权终止向您提供腾讯云服务，终止协议（包括但不限于直接对您的全部服务进行下线并收回相关资源等），您未使用的服务期限对应的费用- 将作为违约金归腾讯云公司所有。

4.4 腾讯云公司可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但腾讯云公司须提前90天书面通知您。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。

SD-WAN 接入服务服务等级协议

最近更新时间：2022-01-18 15:54:23

为使用腾讯云 SD-WAN 接入服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 SD-WAN 接入服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 SD-WAN 接入服务（SD-WAN Access Service）

腾讯云提供的 SD-WAN 接入服务，助力多分支实现与云、数据中心的任意互联，具有即插即用、全球覆盖、智能管控等特性，为企业多分支提供更简单、可靠、智能的一站式的上云体验，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的 Edge 实例。服务可用性按单 Edge 实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单 Edge 实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用分钟数

若由于腾讯云原因，在某一分钟内，只有在您所有试图与指定的单个 Edge 实例建立连接的连续尝试均失败，方视为该分钟内单 Edge 实例服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。

1.5 单实例服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中单 Edge 实例服务不可用分钟数累加，得到单 Edge 实例服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单 Edge 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单 Edge 实例服务月度总分钟数 − 单 Edge 实例服务不可用分钟数）/单 Edge 实例服务月度总分钟数 × 100%
特别说明：SD-WAN 接入服务提供了一站式接入上云整体解决方案，包括了云、网、端（Edge 硬件设备）一体化服务，由于硬件设备由您管理和使用，腾讯云不控制 Edge 硬件设备，例如：Edge 硬件设备是否上电运行、Edge 设备本地网络是否正常等，因此本 SLA 只适用于 SD-WAN 云、网的可用性。硬件设备只提供保质期内售后维修服务，不在本 SLA 保证范围内。本 SLA 适用于正式购买的 SD-WAN 接入服务，测试阶段不在本 SLA 保证范围内。

2.2 服务可用性标准

本服务的**服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设某服务月度为30天，单 Edge 实例服务周期可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 99.95% = 43178.4分钟，即可存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.4 任何由于您配置错误导致 SD-WAN 接入服务断开的。
4.5 您本地 internet 故障引起的。
4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致数据延时或丢包的情况。
4.10 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。
4.11 任何由于 Edge 设备硬件故障引起的。
4.12系统已经修复，但您未及时更新系统版本引起的。
4.13 不可抗力以及意外事件引起的。
4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

全球应用加速服务等级协议

最近更新时间：2024-10-18 18:35:31

为使用腾讯云全球应用加速服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《全球应用加速服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的全球应用加速服务

是指腾讯云通过全球节点之间的高速通道、转发集群及智能路由技术，实现各地用户的就近接入，通过高速通道直达源站区域，帮助业务解决全球用户访问卡顿或者延迟过高的问题。

1.2 服务不可用

当某一分钟内，加速通道内，由于腾讯云的原因，您所有试图通过指定加速通道的通信尝试均失败（即： 该分钟内，该加速通道丢包率为100%，以腾讯云监控数据为准），则视为该分钟内该加速通道服务不可用。

1.3 服务不可用时间

在一个服务月度内，加速通道内，服务不可用时间数等于本服务的不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 月度服务费用

您在一个服务月度中，就本服务支付的服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

可用性 = 接入通道正常服务时间 / 接入通道服务总时间。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务提供不同地域间的可用性标准如下表所示**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

区域	中国大陆	中国香港、韩国、日本	新加坡、泰国、印度①	北美②、德国	其他③
中国大陆	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
中国香港、韩国、日本	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
新加坡、泰国、印度①	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
北美②、德国	99.95%	99.95%	99.95%	99.95%	/
其他③	/	/	/	/	/

①印度：孟买。
②北美：美国西部硅谷、美国东部弗吉尼亚。
③其他：中国台湾、澳大利亚悉尼、英国伦敦、巴西圣保罗、美国中部达拉斯、印尼雅加达、印度东部金奈。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 客户源站故障所引起的；
4.2 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误；
4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
4.4 客户自行升级操作系统所引起的；
4.5 客户源站服务受到黑客攻击而引起的；
4.6 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
4.7 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.8 不可抗力以及意外事件引起的；
4.9 其他非腾讯云原因所造成的不可用；
4.10 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.11 由于腾讯云账号欠费引起的服务不可用；
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

跨境云专线（高速通道）服务协议

最近更新时间：2023-03-27 15:35:51

提示条款

欢迎您（最终用户）与中国联合网络通信有限公司广州市分公司（以下简称“联通”）共同签署本《服务协议》（下称“本协议”）并使用跨境云专线（高速通道）服务！跨境云专线（高速通道）是联通运营、通过腾讯云计算有限公司（以下简称“腾讯云”）的销售渠道由联通向您提供的专线服务。协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与联通达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

一、签约及运营主体

本服务协议是您（最终客户）与中国联合网络通信有限公司广州市分公司就跨境云专线（高速通道）的租用所签署的协议。联通向您提供跨境云专线（高速通道），联通以下称为“服务商”。

二、服务内容

跨境云专线（高速通道）服务具体数量、费用和规格以您在腾讯云官网上的订单为准。

三、服务费用及发票

3.1. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。您可选择先付费或后付费的服务。服务商委托腾讯云代为收取您的服务费。

3.2. 先付费：

3.2.1. 在您付费之后，服务商才开始为您提供服务。您未在下单后立即付费的，订单将为您保留7天，7天届满您仍未付费或者7天内服务售罄的，订单失效，订单失效后服务商与您就服务所达成的合意失效。

3.2.2. 服务期满双方愿意继续合作的，您至少应在服务期满前7天内支付续费款项，以使服务得以继续进行。

3.2.3. 先付费服务是您购买的包年包月的服务，在您订购的服务期限届满前，您不应提前终止服务或变更规格和配置。

3.3. 后付费：您先使用后付费，腾讯云每天对您前一天的实际使用量进行计费并出具账单，并按照账单金额从您的腾讯云账户中划扣服务费用。您应自行负责及时、足额的向您腾讯云账户中充值，如因账户余额不足致使不足以扣划服务费用的，服务商将向您暂停、停止提供服务，由此造成的相应的后果及损失应由您自行承担。

3.4. 服务发票开具

服务费用（跨境云专线（高速通道）租费）的发票由广州联通开具，具体发票开具内容及时效按照国家及联通总部相关规定执行。

3.4.1. 开具增值税发票内容为增值电信服务，税率为6%。

3.4.2. 您可在跨境云专线（高速通道）业务先付费服务发生后实时提交开票申请。次月5日起，服务商开始为您开具增值税普通发票。次月10日起，服务商开始为您开具增值税专用发票。

3.4.3. 您可在跨境云专线（高速通道）业务后付费服务发生的次月1日起提交开票申请。次次月5日起，服务商开始为您开具增值税普通发票。次次月10日起，服务商开始为您开具增值税专用发票。

四、您的权利和义务

4.1. 服务商根据业务发展，所进行的自身网络、线路、设备的调整或检修，您应积极配合，并应在调整或检修完成后确认相关业务的运行情况。

4.2. 您负责自备设备的运行维护，并有义务保证放置在您处的服务商设备（如有）的安全和运行环境，您不得损坏服务商设备及线路。

4.3. 您不得利用服务商为您提供的跨境云专线（高速通道）从事非法活动，否则由此引起的一切后果由您承担。同时您确认遵守本服务协议 附件1 的各项承诺。

4.4. 您不得利用本协议项下的跨境云专线（高速通道）违法经营互联网业务，不得将跨境云专线（高速通道）与互联网相连接。一经发现，服务商有权通知您立即断开连接，同时有权对跨境云专线（高速通道）实施关闭且不承担任何责任。

4.5. 您不得存在下列行为：

4.5.1. 对电信网络等电信设施的功能或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改；利用电信网络或其他电信设施从事窃取或者破坏他人信息、损害他人合法权益的活动；故意制作、复制、传播计算机病毒或者以其他方式攻击他人电信网络等电信设施，以及其他危害或可能危害网络安全

的行为。您若违反上述规定，服务商有权采取必要措施，关闭相关跨境云专线（高速通道），情节严重者可解除合同，您还应赔偿服务商损失。
4.5.2. 利用服务商提供的资源和服务上传（Upload）、下载（download）、储存、发布如下信息或者内容，以及为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置URL、BANNER链接等）：违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息； 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动； 违反国家民族和宗教政策的信息； 妨碍互联网运行安全的信息； 侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容； 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。
4.6. 您需按时足额缴纳有关费用。
4.7. 根据《电话用户真实身份信息登记规定》等规定，您应如实登记真实身份信息，若拒绝出示真实有效证件原件，或拒绝如实填写相关信息，或冒用他人的证件，或使用伪造、变造的证件，服务商有权拒绝为您办理业务。
4.8. 您对自己存放在腾讯云云平台上的数据以及进入和管理腾讯云云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您承担。
4.9. 您须依照《网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您将承担未按规定保留相关记录而引起的相应法律责任。
4.10. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。
4.11. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，服务商提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您将承担因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果及责任。
4.12. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用服务商的服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。
4.13. 您还应仔细阅读并遵守服务商在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，服务商郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

五、服务商的权利和义务

5.1. 服务商根据国家工业和信息化部的有关规定开展业务，并对此业务的合法性负责。
5.2. 服务商根据业务发展，有权进行自身网络、线路、设备的调整或检修。若对您业务产生影响，则需采用书面形式或公告方式提前通知，并在调整完毕后与您确认相关业务的运行情况。
5.3. 服务商担负跨境云专线（高速通道）的日常维护和检修，并有权要求您在和业务有关的建设与维护中积极配合。
5.4. 服务商按照国家相关法律规定，向您收取专线租用费用。若服务期内，国家出台新的电信业务资费政策，则服务商在和您共同协商后，按新的资费标准作相应的调整。
5.5. 服务商按照国家相关法律法规规定严格审查跨境云专线（高速通道）的用途并做好日常监管，您使用跨境云专线（高速通道）应符合国家相关法律法规，如不得传输违法、有害信息，不得用于侵害国家秘密、网络安全的用途等，如出现上述行为，服务商有权立即暂停相关服务。
5.6. 服务履行过程中如遇服务商及联通总部相关业务管理政策调整，且调整后的政策与本协议内容冲突，双方应对协议中受政策影响的内容进行协商调整。
5.7. 您使用服务商的跨境云专线（高速通道）出现通信故障，除不可抗拒的因素外，服务商在接到您故障申报后，在相关法律法规规定时间内恢复通信。
5.8. 服务商按照国家相关法律规定要求您提供相应的用户信息，服务商将对您的用户信息进行审核，如审核不通过，服务商有权拒绝提供服务。

六、知识产权

6.1. 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等的知识产权均属于提供一方或其合法权利人所有； 除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。
6.2. 您应保证提交服务商的素材、对服务的使用及使用服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。服务商应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。
6.3. 如果第三方机构或个人对您使用服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和服务商均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方的相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方免责。

七、保密条款

7.1. 本服务协议所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料，产品计划，价格，财务及营销规划，业务战略，客户信息，客户数据，研发，软件，硬件，API应用数据接口，技术说明，设计，特殊公式，特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。
7.2. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协

议项下的有关用途或目的。
7.3. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。
7.4. 本条上述限制条款不适用于以下情况：
7.4.1. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；
7.4.2. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；
7.4.3. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；
7.4.4. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；
7.4.5. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；
7.4.6. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息；
7.4.7. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。
7.5. 您和服务商都应尽最大的努力保护上述保密信息不被泄露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

八、服务质量承诺

跨境云专线（高速通道）由联通提供，联通承诺您使用的跨境云专线（高速通道）能够满足相应产品SLA要求。若您对于跨境云专线（高速通道）涉及的合规性、发票提供存在异议，您可通过腾讯云联系联通协商解决（客服热线：10019）。

九、服务期限

9.1. 以包年包月形式售卖的先付费的服务：
9.1.1. 以包年包月等固定期限形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止；以资源包（或套餐包）形式售卖的服务，服务期限则至您订购的资源包服务期限到期或资源包中的服务被使用完毕为止（以前述二者早发生为准）；
9.1.2. 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕，如资源包的服务期限届满，您已订购但未使用完毕的服务将被作废且服务商将不提供其他替代或补充。
9.2. 后付费的服务：
除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用跨境云专线（高速通道）服务；您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务协议约定的终止情形出现时为止。

十、违约责任

10.1. 您应按约定向服务商支付服务费用，若费用超过结算日期尚未支付，视作逾期，服务商有权按每天3‰的比例加收违约金，直至您缴清全部费用为止。若您超过结算日期三十日仍未缴清欠费的，服务商有权终止提供跨境云专线（高速通道），并有权通过法律途径追索欠费及违约金，以及要求您赔偿服务商已经投入的成本和费用。
10.2. 若服务商原因，本协议无法继续执行时，服务商提前一个月以书面形式通知您，一个月届满则服务终止，服务商将结清一切款项，服务商已经投入的成本和费用由服务商自行承担。
10.3. 您不得将从服务商租用的电路资源转让或转租给第三方；如您违反以上约定，服务商有权单方面终止本协议，并有权要求您赔偿经济损失，赔偿标准为本协议履行期间累计服务费总金额的两倍。赔偿金不足以弥补损失的，您应继续补足。
10.4. 您应遵守本服务协议的各项约定，如您违反您的本协议中的承诺、保证和义务，服务商有权停止提供服务，如情节严重的，如您违反本服务协议第4.3条、4.4条和4.5条，服务商除有权终止协议外，并有权要求您赔偿经济损失，赔偿标准为本协议履行期间累计服务费总金额的两倍。赔偿金不足以弥补损失的，您应继续补足。

十一、通知

11.1. 您在使用服务商服务时，您应该向服务商提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您在腾讯云的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。
11.2. 服务商将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。
11.3. 服务商通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

11.4. 您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或不及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，将由您自行负责。

十二、不可抗力

12.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务协议的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。
12.2. 不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

十三、争议解决

凡因履行本协议引起的或与本协议有关的争议，双方应协商解决，协商解决不成，向服务商所在地人民法院提起诉讼，由此产生的律师费、诉讼费、公证费、差旅费等均由违约方承担。

十四、附则

14.1. 本服务协议的 附件1，以及服务商通过在您订购服务的过程中向您说明的内容和您确认同意的订购页面均为本条款不可分割的一部分。
14.2. 如本协议内容发生变动，服务商或腾讯云应通过提前30天在您订购的网站通过适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用服务商的服务，则视为您接受所做的相关修改。
14.3. 服务商有权经提前通知将本协议的权利义务全部或者部分转移给关联公司。
14.4. 服务商于您过失或违约时放弃本条款规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。
14.5. 本服务协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条款应视为可分的且并不影响本服务协议其余条款的有效性及可执行性。
14.6. 本服务协议项下之保证条款、保密条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本服务协议的终止而失效。

附件1

跨境云专线 （高速通道）业务信息安全承诺书
致：中国联合网络通信有限公司广州市分公司：
本用户对于所租用的中国联合网络通信有限公司广州市分公司专线业务（包括但不限于国际专线 IPLC、国际以太网专线 IEPL、IP VPN 等），明确企业主体责任和法律责任，向广州联通不可撤销地承诺如下：
一. 本用户承诺遵守中华人民共和国大陆地区有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定。
二. 本用户接受中国联通及国家相关部门的管理、监督和检查，有责任和义务积极配合中国服务商查找、清除非法网络行为，直至处理完毕。
三. 本用户承诺规范使用服务商提供的专线业务，使用用途为用于客户内部系统的互联（自用）。此专线不得用于连接境内外数据中心或业务平台开展电信业务经营活动，不违规经营，不转租转售。如有转租转售等违规行为，服务商有权单方终止与本用户的专线租用合同，而不必承担责任，由此给服务商造成任何损失的，本用户承担赔偿责任。
四. 本用户承诺若违反本承诺书所列任何一项条款，由本用户直接承担相应法律责任，并接受相关管理部门的严肃处理，造成本用户自身财产损失或者造成其他方财产损失的，由本用户直接赔偿。同时，服务商有权单方暂停提供专线接入服务或者解除双方间专线租用服务协议，而不必承担任何责任。如给服务商造成任何损失的，本用户将承担服务商方损失。
五 如专线业务需要与服务商指定的关联公司签署相关协议的，本用户的上述承诺对服务商的关联公司亦适用。
特此承诺。

CDN 与边缘
CDN 与边缘平台
边缘安全加速平台 EO
边缘安全加速平台 EO 服务等级协议

最近更新时间：2023-09-27 09:46:31

为使用腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《边缘安全加速平台 EO 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务

腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务是指基于腾讯云边缘计算节点提供内容及网络类业务的加速和安全服务。本文描述的 SLA 范围仅适用于单个产品（实例）的数据和请求服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务区域

腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务可提供服务的区域以官网信息为准。

1.4 月度服务费

每一个服务月度内，您所使用的服务费用累计，即为月度服务费。

1.5 单位时间

腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务用量统计以5分钟为一个单位时间，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 – 00:04:59，以此类推。

1.6 服务月度内不可用分钟数

本服务单位时间内下述情况的错误率（单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间总请求数）大于0.1%，则视为该单位时间异常：
（1）由腾讯云边缘安全加速平台 EO 自身原因导致站点代理的业务请求无法到达业务服务器；
（2）由腾讯云边缘安全加速平台 EO 自身原因导致站点代理的业务服务器返回4xx和5xx状态码；
（3）由腾讯云边缘安全加速平台 EO 自身原因导致四层代理的丢包数高于20%或 TCP 连接成功率低于30%。
服务可用性只针对腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务，不适用于边缘安全加速平台 EO 服务之外的其他相关服务造成的异常情况（包括但不限于客户源站带宽已满或客户源站的机房故障等）。连续两个单位时间出现异常，则此10分钟算为不可用单位时间；低于连续两个单位时间出现异常，不计入服务不可用时间。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，即为服务月度内不可用分钟数。

1.7 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数（天）× 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性

服务可用性 = ((服务月度内服务总分钟数 − 服务月度内不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同安全加速站点(实例)单独进行计算。

2.2 服务可用性标准

腾讯云边缘安全加速平台 EO 服务的业务可用性不低于99.9%。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如本服务单实例的可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现，不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务总月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。以下是服务赔偿标准：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。
4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。
4.6 客户源站故障所引起的请求错误。
4.7 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.8 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的 DNS 配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站服务器。
4.9 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的服务不可用。
4.10 客户自行升级操作系统所引起的服务不可用。
4.11 大规模流量突增（业务突发增长大于或等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担相应责任。
4.12 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满、源站 IP 暴露、源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。
4.13 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练，或由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则向您提前通知关于维护时间的计划）。
4.14《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对边缘安全加速平台 EO 正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.15 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.4 您购买本服务后，仅限于您自身业务使用。如您因无证经营，或将本服务通过转售、转租等方式提供给第三人使用，造成的后果和责任由您自行承担。如因此给腾讯云造成损失的，您需向腾讯云承担损失赔偿责任，保证腾讯云免于遭受由此产生的损失。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

EdgeOne QUIC SDK 隐私保护指引

最近更新时间：2023-08-23 11:03:51

详细信息，请参见 EdgeOne QUIC SDK 隐私保护指引 。

内容分发网络服务等级协议

最近更新时间：2023-11-03 10:01:41

为使用腾讯云内容分发网络服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云内容分发网络服务等级协议》（以下简称“本协议” 或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 内容分发网络服务

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

1.2 服务月度

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

1.3 服务区域

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

1.4 区域月度服务费

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

1.5 总月度服务费

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

1.6 单个加速域名区域月度服务费

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

1.7 单个加速域名总月度服务费

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

1.8 单位时间

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

1.9 单位时间错误率

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

1.10 服务月度内不可用分钟数

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

1.11 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.12 数据存储持久性

腾讯云内容分发网络将您网站的内容发布缓存至遍布全球各国家的海量加速节点，腾讯云内容分发不永久存储您网站的内容，网站内容存储的时长取决您在腾讯云内容分发网络控制台的缓存有效期的设置。

1.13 数据可销毁性

腾讯云内容分发网络将根据您源站的内容变化及缓存过期时销毁旧文件内容，并更新您网站最新内容，您在加速域名关闭服务后，缓存在全球加速节点的文件也会被销毁，并无法复原。

1.14 数据可迁移性

不涉及。
腾讯云内容分发网络服务提供加速的网站内容数据是根据您源站内容进行获取的，所以缓存在全球节点的网站内容无法为您提供迁移和备份。

1.15 数据私密性

不涉及。
腾讯云内容分发网络不存储您网站的用户数据，不涉及数据私密性。

1.16 数据知情权

腾讯云内容分发网络在全球均有加速节点心，您网站的内容会缓存在这些加速节点上，加速节点覆盖国内各省的移动、电信、联通、教育网、铁通、长宽，境外覆盖亚太、中东、北美、欧洲、南美、非洲等区域。
腾讯云内容分发网络不会对您网站缓存的内容进行备份，所有全球节点缓存的内容均根据您缓存有效期设置策略和源站内容更新进行淘汰。
腾讯云内容分发网络不会对您网站的内容进行分析，但会对您网站在内容分发网络服务过程产生的流量、带宽、请求数等与计费相关的数据进行统计。
在中国境内加速的网站内容及统计信息均存储在中国境内，主要分布在北京、上海、广东、深圳等，在中国境外加速产生的数据均存储在中国境外，主要为新加坡节点。
用户数据所在的数据中心均须遵守当地与数据中心相关的法律，若出现违反当地相关法律法规情形，腾讯云内容分发网络将根据法律法规进行处置、停止服务等措施。
除政府监管部门监管审计需要外，未经客户同意，用户所有数据均不会提供给任何第三方。为了保障您使用本服务的安全性以及不断改进服务质量的需要，本公司将记录并保存您登录和使用本服务的相关行为日志，仅用于销售和奖励的需要使用，不会对外呈现用户个人信息数据。

1.17 服务可审查性

根据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反电信网络诈骗法》、《互联网域名管理办法》等法律法规要求，腾讯云内容分发网络可对您网站的内容合规性检查，同时为了配合政府监管部门的监管或司法机关刑事侦查安全取证调查等原因， 在符合流程和手续完备的情况下，可以为监管部门提供相关信息，包括网站内部、加速域名、源站、各关键组件的运行日志、运维人员的操作记录等信息。

1.18 服务功能性

腾讯云内容分发网络提供 CDN 网络加速，包括网站加速、下载加速、音视频加速、全站加速、安全加速。为用户提供了域名管理、域名配置、统计分析、日志服务、刷新预热、服务查询等。

1.19 服务资源调配能力

不涉及。
腾讯云内容分发网络在全球均有加速节点资源，为客户提供全球节点加速服务。全球分布的节点资源由腾讯云统一管理调度，腾讯云根据质量优化、成本优化会统一调整运营商节点资源，运营过程会存在一定的变化，用户无法自主资源配置。

1.20 故障恢复能力

腾讯云服务团队为您提供 7*24 小时技术支持服务，当加速节点或您源站出现故障时，将通过腾讯云可观测平台进行告警，并通过全球智能调度系统快速剔除故障机房节点，保证服务稳定和恢复能力。

1.21 网络接入性能

腾讯云内容分发网络在中国境内拥有2000+个加速节点，境内总储备带宽110Tbps+。境内加速节点均为腾讯高规格、高安全性自建机房，享受运营商高质量网络，节点覆盖境内所有省份、自治区、直辖市。与此同时，通过推动三大运营商及50+家中小运营商接入，建立四大中心节点，大幅度提升中小型运营商的加速效果。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云内容分发网络开始大力发展境外加速，截止2022年12月，中国境外共拥有800+个加速节点，总储备带宽超过50Tbps+，覆盖70+个国家与地区。

1.22 服务计量准确性

腾讯云内容分发网络控制台提供数据查询功能，您可在腾讯云控制台看到内容分发网络使用流量、带宽、请求数，以及资源包使用信息。
云服务采用预付费模式，具备准确、透明的计量计费系统，根据内容分发网络实际使用量据实结算，并根据用户的需求，提供月度消费清单。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100% 服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同加速域名单独进行计算。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务每一个加速域名可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）内容分发网络同时为多个域名提供服务，赔偿仅针对服务月度内全球可用性未达标的域名进行，赔偿额按照未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过未达标域名总月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	未达标域名总月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	未达标域名总月度服务费的25%
低于95.0%	未达标域名总月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 客户源站故障所引起的请求错误。
4.2 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.3 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的 DNS 配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站服务器。
4.4 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 客户自行升级操作系统所引起的。
4.6 客户网站受到黑客攻击而引起的。
4.7 大规模流量突增（业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任。
4.8 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.9 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.10 不可抗力以及意外事件引起的。
4.11 其他非腾讯云原因所造成的不可用。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.4 您购买本服务后，仅限于您自身业务使用。如您因无证经营，将本服务通过转售、转租等方式提供给第三人使用，造成的后果和责任由您自行承担。如因此给腾讯云造成损失的，您需要向腾讯云承担损失赔偿责任。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

全站加速网络服务等级协议

最近更新时间：2023-10-10 15:14:51

为使用腾讯云全站加速网络服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云全站加速网络服务等级协议》（以下简称“本协议” 或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的全站加速网络服务

是指通过腾讯云全站加速网络，腾讯云将您网站的静态内容发布至遍布**全球各国家**的海量加速节点，使您网站的用户可以就近获取所需内容。为动态内容分配、调度最优回源路径，保证极速回源速度，提升用户访问体验。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

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

1.3 服务区域

腾讯云全站加速网络服务提供的服务区域分为中国境内与中国境外，境内外区域的服务定价不同，腾讯云将按您开通的境内外加速服务分别进行费用结算。

1.4 月度平台服务费

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

1.5 日度平台服务费

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

1.6 总月度平台服务费

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

1.7 单个加速域名月度平台服务费

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

1.8 单个加速域名日度平台服务费

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

1.9 单个加速域名总月度服务费

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

1.10 单位时间

腾讯云全站加速网络服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 – 00:04:59，以此类推。

1.11 单位时间错误率

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

1.12 服务月度内不可用分钟数

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

1.13 未达标域名月度平台服务费

根据实际计费方式，计算未达标服务区域所有域名月度用量，将总月度服务费用按用量比例均摊至每一个加速域名，得到可用性未达标域名月度平台服务费。

1.14 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%
服务可用性 =（1 – 服务日度内不可用分钟数 / 服务日度内服务总分钟数）* 100%
服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同加速域名单独进行计算。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务每一个加速域名可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）全站加速网络同时为多个域名提供服务，赔偿仅针对服务月度内全球可用性未达标的域名进行，赔偿额按照未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过未达标域名总月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
（3）针对可用性未达标域名，可计算相应未达标域名月度平台服务费，并依据下述列表进行赔偿：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	未达标域名总月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	未达标域名总月度服务费的25%
低于95.0%	未达标域名总月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户源站故障所引起的请求错误；

4.2 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误；

4.3 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的 DNS 配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站服务器；

4.4 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

4.5 客户自行升级操作系统所引起的；

4.6 客户网站受到黑客攻击而引起的；

4.7 大规模流量突增（业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任；

4.8 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

4.9 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.10 不可抗力以及意外事件引起的；

4.11 其他非腾讯云原因所造成的不可用。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云多网聚合加速 SDK 隐私保护指引

最近更新时间：2023-08-23 10:43:03

详细信息，请参见 腾讯云多网聚合加速 SDK 隐私保护指引 。

边缘计算
边缘计算机器服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:09:21

为使用腾讯云边缘计算机器服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《边缘计算机器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云边缘计算机器服务（Edge Computing Machine，ECM）

是指腾讯云为您提供边缘计算和网络服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度总分钟数

按照所有实例服务月度内的总分钟数计数，月度内总天数 × 24（小时）× 60（分钟）× 实例总数计算。如某实例使用不满一个月，则该实例不计算在实例总数内。

1.3 服务不可用分钟数

当一台设置了出入允许规则的 ECM 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通 ，且该状态持续5分钟以上或更长时间，计该时长为服务不可用分钟数。

1.4 月度服务费用

您在一个服务月度中为 ECM 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度。其中，第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性/服务成功率 =（服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含使用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 ECM 实例进行停机、重启、卸载等操作引起的不可用。
4.6 本地盘出现宕机数据会被擦除，依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。
4.7 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 ECM 实例出现错误。
4.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.9 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致 ECM 实例被暂停服务或被释放等。
4.10 《 腾讯云服务协议 》中所描述的腾讯云对 ECM 正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况 。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

边缘可用区服务等级协议

最近更新时间：2024-03-04 11:14:01

为使用腾讯云边缘可用区服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《边缘可用区服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云边缘可用区服务（TencentCloud Edge Zone，TEZ）

腾讯云提供的边缘可用区服务，是指腾讯云为您提供边缘计算和网络服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度总分钟数

按照所有实例服务月度内的总分钟数计数，月度内总天数 × 24（小时）× 60（分钟）× 实例总数计算。如某实例使用不满一个月，则该实例不计算在实例总数内。

1.3 服务不可用分钟数

当一台设置了出入允许规则的 TEZ 实例以 TCP 或者 UDP 协议与任一 IP 地址的双向（出/入）都无法联通，且该状态持续5分钟以上或更长时间，计该时长为服务不可用分钟数。

1.4 月度服务费用

您在一个服务月度中为 TEZ 实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度。其中，第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性/服务成功率 =（服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数（每台实例不可用分钟数之和））/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含使用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不用的实例 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
4.4 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户在控制台、API 或者 CLI 等控制方式对 TEZ 实例进行停机、重启、卸载等操作引起的不可用。
4.6 本地盘出现宕机数据会被擦除，依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。
4.7 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的 TEZ 实例出现错误。
4.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.9 由于客户违反《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致 TEZ 实例被暂停服务或被释放等。
4.10 《 腾讯云服务协议 》中所描述的腾讯云对服务正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况 。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

视频服务
视频服务
云直播服务等级协议

最近更新时间：2022-11-28 16:11:56

为使用腾讯云直播（CSS）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云直播服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗等形式提示您需要重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云直播服务（Cloud Streaming Services，CSS）

是指腾讯云为您提供的低延时、高并发及稳定流畅的音视频直播服务，总体分为基础服务和增值服务，基础服务指通过标准直播、快直播实现推拉流业务的服务，具体请参见 基础服务详情；增值服务指除基础服务外的转码、录制、截图等业务，具体请参见 增值服务详情，实际以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

以一个自然月作为一个服务周期，不满一个月以实际使用日至月底最后一天计算为一个服务周期，如您于03月19日开始使用直播，则第一个服务月度是指03月19日到03月31日。服务可用性按照服务月度单独核算。
注：申请活动护航的服务，以当次活动为对象计算服务可用性，按照活动报备时间或者持续时间的最小值单独核算。

1.3 单位时间

腾讯云云直播服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.4 失败请求

因云直播基础服务故障导致的请求异常，请求异常指您发起任何有效请求后返回 `5XX` 错误码或长链接20s内未响应请求，不包含：

- 因推流异常或源站异常导致的业务异常。
- 因内容违规或不合规等原因导致账号或域名被封禁而引发的异常。
- 非腾讯云原因导致的盗链及鉴权不通过。
- 未遵循腾讯云产品介绍文档或操作建议引起的服务不可用。
- 由视频直播服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。

> ⚠ 注意
> - 一个 IP 视为一个用户，在统计周期内的同一 IP 的重复失败请求，计算为一个失败请求。
> - 若出现下文免责条款声明的情况导致的请求异常，不计入失败请求。

1.5 失败任务

因云直播增值服务故障导致的任务异常，应当执行成功但未执行成功的任务。

> ⚠ 注意
> 在统计周期内重复的失败任务，计算为一个失败任务。

1.6 有效请求

有效请求指的是云直播服务器接收到的云直播基础服务请求，不包含：腾讯云平台受到非客户应用程序的黑客攻击而发起的请求。

1.7 有效任务

有效任务指的是云直播增值服务应执行的任务。

1.8 单位时间失败率

单位时间内服务端接收到的失败请求或任务占单位时间内服务端接收到的有效总请求或任务数的比例。

- **基础服务单位时间失败率 = 单位时间失败请求数 / 单位时间有效总请求数 × 100%**
- **增值服务单位时间失败率 = 单位时间失败任务数 / 单位时间有效总任务数 × 100%**

> ⚠ **注意**
> 单位时间内您的有效总请求数或有效任务数小于100，则该单位时间的失败率不计入统计范围。

1.9 服务月度内单位时间个数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 12（个/小时）计算。

1.10 服务月度服务费

一个服务月度内客户某一腾讯云账号下云直播的月度服务费用，主要分为：

- 基础服务的月度服务费用：指按流量或带宽统计的流量费用或带宽费用，具体请参见 基础服务费用 。
- 增值服务的月度服务费用：指除基础服务外的转码、录制、截图和鉴黄等费用，具体请参见 增值服务费用 。

若您一次性购买多个预付费套餐包，需以当月实际消耗量为准。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

以账号维度分别统计服务周期内的云直播基础服务及增值服务的服务可用性，计算方式如下：

- 基础服务的服务可用性 =（1 − 服务月度内基础服务的单位失败率之和 / 服务月度内基础服务的单位时间个数）× 100%
- 增值服务的服务可用性 =（1 − 服务月度内增值服务的单位失败率之和 / 服务月度内增值服务的单位时间个数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**云直播服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议 第3条 约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放**云直播代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买云直播服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）按基础服务及增值服务分别来计算服务可用性并计算相应赔偿。如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95.00%	月度服务费用的5%
低于95.00%	月度服务费用的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记**

录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 客户因内容违规或其他合规问题导致域名或账号被禁用，而产生的错误或播放失败。

4.2 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.3 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.4 客户网站受到黑客攻击而引起的。

4.5 客户有大规模突发增长，需至少提前3个工作日书面告知腾讯云申请直播服务护航，否则因此造成的可用性影响，腾讯云不承担责任。

大规模突发增长包含以下场景，符合任一场景需进行提前告知申请护航：

（1）突发增长量超过最近一个月日峰月均带宽值的100%，且增量数值超过200Gbps的场景。

（2）日峰值带宽突发增长量大于500Gbps的场景。

（3）请求数超过近一个月的日峰月均值的3倍的场景。

4.6 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.7 腾讯云遵循产品规范通知配合改动，到截止日期仍未改动导致的失败。

4.8 由推流端异常引起的播放失败。

4.9 因客户开启防盗链鉴权，防盗链过期导致视频播放失败。

4.10 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

4.11 因客户音视频容器格式不满足容器标准定义或者由于标准中未明确定义的情况下，腾讯云的实现与客户音视频容器实现出现不兼容引发的问题，问题包括但不限于：

（1）转码后的文件符合标准，但由于播放器支持的解码器有限，导致的个别播放器无法正常播放 。

（2）推流视频源封装格式、编码格式等不符合标准，视频源无法被 VLC / ffplay / potplayer 等播放器正常播放。

4.12 在音视频流异常情况下，腾讯云默认处理方式引发的问题，异常情况包括但不限于：断流、数据缺失或者延迟到达、音视频时间戳未按照帧率严格递增、源音视频存在严重的同步问题、I帧大小超过平台默认值、GOP 超过平台默认大小等。

4.13 不可抗力以及意外事件引起的不可用。

4.14 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。（包含但不限于域名备案失效、证书过期等）。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 **云直播访问限制是通过 IP、Referer、鉴权 key 等信息来验证请求的合法性，但可能存在伪造信息绕过校验盗用服务的情况，故不建议业务强依赖于该技术进行内容保护。因该情况造成的客户损失，腾讯云不承担责任。如果您对内容安全有更高的要求，推荐使用远程鉴权来判别直播请求的合法性。**

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯云点播服务等级协议

最近更新时间：2025-06-25 17:28:42

为使用腾讯云点播服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云点播服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标以及赔偿方案和免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的点播服务

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

1.2 错误率

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

> **说明**
> 5xx：指 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

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

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内点播服务不可用的分钟数之和。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 大规模业务量级突增

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

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

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务（腾讯云点播服务），不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月月度服务费的25%
低于95%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第三（3）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
4.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
4.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
4.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
4.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
4.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
4.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
4.11 由于腾讯云对云点播服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.14 腾讯云预先通知您需要进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.15 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.16 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您的损失，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
5.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
5.3 腾讯云在腾讯云官网（ https://cloud.tencent.com ）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

云点播媒体上传 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2024-12-11 17:38:02

您可以通过单击链接查看云点播媒体上传 SDK 个人信息保护规则： 单击此处 >>

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云点播媒体上传 SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-12-18 17:38:52

您可以通过单击链接查看云点播媒体上传 SDK 合规使用指南： 单击此处 >>

第三方播放器插件隐私保护指引

最近更新时间：2023-06-07 14:28:22

您可以通过单击链接查看第三方播放器插件隐私保护指引： 单击此处 >>

第三方播放器插件合规使用指南

最近更新时间：2024-12-18 17:38:52

您可以通过单击链接查看第三方播放器插件合规使用指南： 单击此处 >>

腾讯云智绘服务等级协议

最近更新时间：2023-06-19 17:53:11

为使用腾讯云智绘服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智绘服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云智绘服务

腾讯云提供的智绘服务，是指腾讯云为您提供的智绘产品下，各个独立的设计服务，如海报设计、广告图设计、宣传视频设计、公众号配图设计等服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

腾讯云智绘服务将错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。

1.4 有效请求

腾讯云智绘服务器端收到的请求视为有效请求，但不包括以下类型的请求：
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。

1.5 月度服务费用

您在一个自然月中就腾讯云智绘服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

1.6 不可用分钟数

腾讯云智绘服务连续返回失败请求的起始时间到结束时间，按分钟为单位计算时间，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内服务不可用。超过1分钟，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若服务恢复正常的时间在1分钟以内（即不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

本服务可用性按服务周期统计，**服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%**

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**腾讯云智绘服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。**

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于97%	月度服务费的20%
低于97%	月度服务费的40%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到本协议约定的服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。为便于核实情况，可能会需要您配合提供下列信息：
（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。
（2）发生故障的使用截屏或故障录像。
（3）账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的，如运营商故障等。
4.3 由于腾讯云、您或其他主体因不可抗力、黑客攻击、电脑病毒侵入、网络运营商原因或政府管制等其无法合理控制的原因而造成的服务使用中止、中断、延误、使用限制、使用异常、使用不能、暂时性网站关闭等。
4.4 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的。
4.5 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
4.6 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。
4.7 您维护不当或保密不当，引起的数据、资料、口令、密码等丢失或泄漏。
4.8 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.9 由于您将文档等内容上传、公开等不当使用行为导致被其他组织或个人复制、转载、擅改或做其它非法用途的情况。
4.10 您的任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。（上线后检查图片、文字识别检测，鉴黄、敏感字检测）
4.11 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.12 使用超过当前付费版本标明的服务能力上限而导致的服务延时或丢弃。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

视频终端
腾讯云视立方 · 音视频通话 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 音视频通话 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 直播 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 直播 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 直播 SDK（基础版）个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 直播 SDK（基础版）个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 短视频 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 短视频 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 腾讯特效 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 腾讯特效 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 播放器 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 15:33:21

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 播放器 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 播放器 SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-12-18 17:38:52

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 播放器 SDK 合规使用指南 。

腾讯云视立方 · 全功能版 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 全功能版 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 虚拟形象 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 虚拟形象 SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云视立方 · 多人音视频房间 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 11:16:32

详细信息，请参见 腾讯云视立方 · 多人音视频房间 SDK 个人信息保护规则 。

媒体处理
云游戏服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:17:57

为使用腾讯云云游戏服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云游戏服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1.术语和定义

1.1 腾讯云云游戏服务（Game Streaming，GS）

具体是指客户的游戏网站、应用、软件、平台等任何游戏产品、服务及相关内容部署在腾讯云的服务器端上的云游戏实例，游戏逻辑和渲染运算都在服务器端的云游戏实例完成，腾讯云将渲染后的结果编码为音视频流通过网络传输给用户（玩家）的终端，终端则将用户（玩家）的操作信息传输给云端和游戏进行实时交互。

1.2 单云游戏实例

单位数量为1的云游戏实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单云游戏实例服务月度总分钟数

按照单云游戏实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 云游戏实例不可用

当一台云游戏实例处于非维护状态时，以 UDP 协议与任一 IP 地址双向（出\入）访问云游戏服务都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内云游戏实例不可用。

1.5 单云游戏实例服务不可用分钟数

单云游戏实例不可用分钟数 = 云游戏实例不可用解决时间 − 云游戏实例不可用开始时间。
不可用时间以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即实例不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用分钟数），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单云游戏实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（单云游戏实例服务月度总分钟数 − 单云游戏实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单云游戏实例服务周期为30天 × 24小时 × 60分 = 43200分钟，可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99% =42768分钟，即可存在 43200 − 42768 =432分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于97%	月度服务费的5%
低于97%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%	月度服务费的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 客户的游戏或应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.2 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.3 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.4 客户终端的网络不稳定引起的，包括但不限于网络抖动、网络断开、网络信号不足等。
4.5 客户部署的游戏或应用程序因兼容性问题引起的，包括但不限于硬件不兼容、外设不兼容、操作系统不兼容、GPU 不兼容等。
4.6 客户部署的游戏或应用程序因自身运营或维护引起的，包括但不限于游戏或应用程序更新、维护、停服等。
4.7 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于客户在控制台等对云游戏实例进行停机、重启、禁用等操作引起的不可用，SDK、API 接口使用操作引起的不可用。
4.8 由于客户所安装游戏、应用程序、软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的云游戏实例出现错误。
4.9 客户因违反法律法规、政策规范导致被要求停止服务，包括但不限于使用盗版、无版权、无版号、侵权游戏、木马病毒等行为。
4.10 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.11 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括由于欠费导致 云游戏实例被暂停服务或被释放等。
4.12《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对云游戏实例正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云媒体处理服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:15:42

为使用腾讯云媒体处理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云媒体处理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 媒体处理服务

腾讯云媒体处理服务是指腾讯云为您提供的云端音视频转码、内容识别、视频审核服务，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 错误率

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

> **说明**
> 5xx：指 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

媒体处理服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率大于0.5%（不含本数），视为该单位时间服务不可用。在连续10分钟或更长时间内，腾讯云媒体处理服务均持续不可用才计入服务不可用时间，低于连续10分钟不计入服务不可用时间，服务不可用时间根据服务器端的错误率来计量。

> **说明**
> 例如，用户 A 对媒体处理服务发起任务处理请求，5分钟的总请求数为1万次，期间无媒体处理机器故障，有100个“5xx”错误返回，则错误率 =（100 + 0）/ 10000 = 1%，大于0.5%，这5分钟为服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内媒体处理服务不可用的分钟数之和。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 大规模业务量级突增

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

- 转码：转码输出时长增长量预计大于10万分钟/天。
- 视频审核：视频审核时长增长量预计大于4万分钟/天。
- 内容识别：内容识别时长增长量预计大于4万分钟/天。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务（腾讯云媒体处理服务），不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.7%但等于或高于99%	当月月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月月度服务费的25%
低于95%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第三（3）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的账号 appid。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您需要进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.8 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.11 腾讯云仅提供媒体处理服务，因您提供的视频违反法律法规、政府政策，或侵犯第三方权益的，腾讯云不承担任何责任。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您的损失，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，并通过网站公告、邮件通知和短信通知等方式予以公布，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

5.4 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律（不包括冲突法），为本协议目的，不适用中国的香港、澳门、台湾地区法律。

5.5 若您和腾讯云之间发生任何与本协议有关的纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地（即广东省深圳市南山区）有管辖权的人民法院管辖。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云桌面服务等级协议

最近更新时间：2023-07-04 16:46:32

为使用腾讯云云桌面服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云桌面服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云桌面服务（Cloud Virtual Desktop，CVD）

是指腾讯云为您提供的一种安全、稳定、灵活的云上虚拟桌面服务，您可以使用此服务快速的在云中构建终端用户桌面，通过加密自适应协议传输，确保终端用户高质量且安全的访问体验，本服务不包含云桌面中应用程序的软件授权，请您自行激活。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单独实例

单位数量为1的云桌面服务器实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

以任何方式访问云桌面服务都无法联通，且该状态持续5分钟以上，视为该分钟内云桌面不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。
不可用时间以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下，即实例不可用持续时间不超过5分钟的，不计入不可用分钟数），超过5分钟但不足6分钟的按6分钟计算。例如，不可用分钟数为5分01秒，则按6分钟计算单实例不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就单云桌面实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，单云桌面实例服务周期为30天 × 24小时 × 60分 = 43200分钟，可用时间应为 30天 × 24小时 × 60分钟 × 99% =42768分钟，即可存在 43200 − 42768 = 432分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于97%	月度服务费的5%
低于97%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%	月度服务费的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.2 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 客户终端的网络不稳定引起的，包括但不限于网络抖动、网络断开、网络信号不足等。
4.4 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，如客户通过控制台、API 等控制方式对云桌面实例进行关机、重启、重置应用等操作引起的不可用。
4.7 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的云桌面实例出现错误。
4.8 由于客户云桌面中安装软件未激活或自身维护不当引起的云桌面实例出现错误。
4.9 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.10 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止；由于欠费导致云桌面实例被暂停服务或被释放等。
4.11 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.14 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

应用云渲染服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:23:05

为使用腾讯云应用云渲染服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《应用云渲染服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云应用云渲染服务（Cloud Application Rendering，CAR）

具体是指您的应用、软件、平台等任何应用产品、服务及相关内容部署在腾讯云的服务器端上的应用云渲染并发，渲染运算在服务器端的应用云渲染并发上完成，腾讯云将渲染后的结果编码为音视频流通过网络传输给用户的终端，终端则将用户的操作信息传输至云端服务器和应用进行实时交互。

1.2 应用云渲染并发包

单位数量为 n（购买时的数量）的应用云渲染并发包，其中包含 n 个应用云渲染并发。服务可用性按应用云渲染并发包进行计算。

1.3 应用云渲染并发包月度总分钟数

按照应用云渲染并发包服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 应用云渲染并发包不可用

当应用云渲染服务处于非维护状态时，以 UDP 协议与任一 IP 地址双向（出\入）访问应用云渲染并发都无法联通，且该状态持续1分钟以上，视为该分钟内应用云渲染并发包不可用。

1.5 应用云渲染并发包服务不可用分钟数

应用云渲染并发包不可用分钟数 = 应用云渲染并发包不可用解决时间 − 应用云渲染**并发包**不可用开始时间。
不可用时间以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即并发包不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用分钟数），超过1分钟但不足2分钟的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按1分钟计算应用云渲染并发包不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

您在一个服务月度中就应用云渲染并发包所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（应用云渲染并发包服务月度总分钟数 − 应用云渲染并发包服务不可用分钟数）/ 应用云渲染并发包服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
假设当月为30天，应用云渲染并发包服务周期为30（天）× 24（小时）× 60（分）= 43200（分钟），可用时间应为 30（天）× 24（小时）× 60（分钟）× 99% = 42768（分钟），即可存在 43200（分钟）− 42768（分钟）= 432（分钟）的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于97%	月度服务费的5%
低于97%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%	月度服务费的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.3 您的疏忽或由您授权的操作所引起的。
4.4 您终端的网络不稳定引起的，包括但不限于网络抖动、网络断开、网络信号不足等。
4.5 您部署应用程序因兼容性问题引起的，包括但不限于硬件不兼容、外设不兼容、操作系统不兼容、GPU 不兼容等。
4.6 您部署的应用程序因自身运营或维护引起的，包括但不限于应用程序更新、维护等。
4.7 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于您在控制台等对应用云渲染并发包进行退费/销毁操作引起的不可用， SDK、API 接口使用操作引起的不可用。
4.8 由于您所安装应用程序、软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的应用云渲染并发包出现错误。
4.9 您或您部署的应用因违反法律法规、政策规范导致被要求停止服务，包括但不限于使用盗版、无版权、木马病毒、涉黄等行为。
4.10 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.11 由于您违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括由于欠费导致应用云渲染并发包被暂停服务或被释放等。
4.12 《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对应用云渲染并发包的正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

X-P2P SDK 隐私保护指引

最近更新时间：2023-09-13 11:59:53

您可以通过单击链接查看 X-P2P SDK 隐私保护指引： 单击此处 >>

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

内容创作
智能创作服务等级协议

最近更新时间：2025-06-25 17:28:42

为使用腾讯云 智能创作 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《智能创作服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的智能创作服务

指腾讯云为您提供的一站式音视频内容创作平台。智能创作为内容创作者提供在线剪辑、云端导播和转推、云媒资存储和管理、AI 音视频处理等能力。

1.2 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然年度，如您购买两年本服务，则包含2个服务年度，服务开通之日为2021年03月17日，其中第1个服务年度是指2021年03月17日到2022年3月16日，第2个服务年度是指2022年03月17日到2023年03月16日，服务可用性按服务年度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务年度内不可用分钟数 / 服务年度内服务总分钟数）× 100%
示例：在2021年度无法使用智能创作服务的累计不可用时间为30分钟，则2021年的服务可用性 = 1 − 30 ÷（12 × 30 × 24 × 60）× 100% = 99.99%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议 第3条 约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务年度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。

4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

4.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。

4.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。

4.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。

4.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；

（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

4.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。

4.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。

4.11 由于腾讯云对智能创作服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。

4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.14 腾讯云预先通知您需要进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.15 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。

4.16 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

5.2基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

5.3 腾讯云在腾讯云官网（ https://cloud.tencent.com ）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

音速达直播音乐版权引擎服务等级协议

最近更新时间：2023-06-29 17:33:57

为使用音速达直播音乐版权引擎服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《音速达直播音乐版权引擎服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 音速达直播音乐版权引擎

本服务向客户提供语聊场景中播放的正版合规音乐特征数据及原唱/伴唱数字媒体的流式播放与分发能力，帮助您便捷的搭建直播/语聊业务场景中的与音乐相关的交互功能。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含3个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日。

1.3 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 单个应用月度服务费

应用是指您购买本服务所接入的应用。若您有多个产品或应用接入本服务，每个产品或者应用需视为独立应用单独计费，每一个服务月度内，根据每个应用实际计费方式统计单个应用的月度用量，即可得出单个应用月度服务费。

1.5 总月度服务费

每一个服务月度内，根据本服务实际计费方式统计各个接入应用的月度用量并进行累加，可得到总月度服务费。

1.6 单位时间

本服务统计以5分钟为一个单位，固定从每天零点零分零秒开始起算，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.7 单位时间错误率

单个应用范围内单个单位时间内，由于本服务原因导致的错误请求数占该单位时间内总请求数的比例，其中，错误请求是指响应5XX状态码请求、连接超时请求。单位时间错误率将按您购买本服务涉及到的应用维度数量单独进行核算。总请求数、错误请求数以本服务系统记录为准。
单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间总请求数。

1.8 服务月度内不可用分钟数

单个应用范围内单个单位时间内错误率大于0.1%（不含本数），视为该单位时间异常，相邻的两个单位时间连续出现异常，则此10分钟算为服务月度内不可用分钟数，低于连续两个单位时间不计入服务不可用时间。单个应用范围内每一个服务月度中的不可用单位时间累加，得到该应用范围内的服务月度内不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 - 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%， 服务可用性将按您使用本服务涉及到的不同应用单独分别进行计算。

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条 赔偿方案 约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某个应用某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就未达标应用使用本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您支付的实际现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	未达标应用月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	未达标应用月度服务费的20%
低于95%	未达标应用月度服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）异常情况日志文件：指调用产品云 API 返回的错误信息日志。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 若客户在使用音乐素材过程中出现超出约定授权范围使用的情况，或被版权方投诉使用侵权素材等违法违规情况，腾讯云有权停止服务，由此导致的服务不可用不属于赔偿范围。
4.2 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.3 大规模流量突增（业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%），客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云，否则因此造成的可用性影响，不属于服务不可用，腾讯云不承担责任。
4.4 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的服务不可用，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.5 任何腾讯云设备以外的原因导致的服务不可用，包括但不限于网络、设备故障或配置调整引起的。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.8 音乐版权可用性根据法律法规或监管政策的变化、权利人或版权方的要求、执法部门或司法机关的要求、其他第三方的投诉等进行变更或中断、中止或终止的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可，在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就造成您损失的本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

实时互动
实时音视频服务等级协议

最近更新时间：2024-12-13 10:35:32

为使用腾讯云实时音视频服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云实时音视频 TRTC 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性指标、赔偿方案以及免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云实时音视频服务（Tencent Real-Time Communication，TRTC）

腾讯云提供的实时音视频 TRTC 服务（以下简称“本服务”），是指包括语音通话、视频通话、视频美颜、旁路推流、视频录制及混流转码等全方位实时音视频解决方案，并提供完备的 WebRTC 支持、终端 SDK 接入和后台接口等能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

1.4 通话成功率

您请求进房间等于发起通话请求，请求一次计一次请求，进房间成功即算作通话成功。
通话成功率 =（通话成功次数 / 通话请求总次数）x 100%

1.5 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因在单位时间内（每5分钟为一个单位时间）通话成功率低于99%时，视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续5分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于5分钟不计入不可用分钟数。

> **说明：**
> 腾讯云实时音视频服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 – 00:04:59，以此类推。

1.6 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 –（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）x 100%
例如：2019年03月某一天上午10:00至10:30通话成功率为98%（通话成功率低于99%且持续超过5分钟），不可用时间为30分钟，则2019年03月服务可用性 = 1 –（30 / (31 x 24 x 60)）x 100% = 99.93%。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	当月月度服务费的10%
低于99.5%但等于或高于99%	当月月度服务费的20%
低于99%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.3 用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。
4.4 用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。
4.5 用户未遵循实时音视频 TRTC 产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 用户大规模流量突发增长且未提前3个工作日通过 提交工单 或联系商务经理等方式告知腾讯云而引起的。其中涉及的功能类型和突发增长情况如下：

功能类型	大规模流量突发增长情况
基础音视频通话	• 日常并发数小于1万路时，当日最大并发数超过1万路。 • 日常并发数大于1万路时，当日突发并发数增幅超过30%。
云端录制	云端录制并发任务数（包括通过手动 API 和全局自动发起的单流/混流录制）超过500路。
旁路转推	旁路转推并发任务数（包括通过手动 API 和全局自动发起的单流/混流旁路）超过1000路。
云端混流	云端混流并发任务数超过500路。

4.7 SDK 为解决接口兼容、逻辑调整等情况而对部分接口调用效果进行调整（包括不限于非标准用法的策略修改、错误逻辑优化等情况），用户接入更新后的 SDK 版本，因上线前未进行相应功能的验证测试，导致线上应用的原有功能表现与老版本不一致或者应用崩溃等问题。
4.8 用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。
4.9 用户因内容违规或其他合规问题引起的，包括但不限于黄赌毒和诈骗信息等。
4.10 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。
4.11 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.12 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.13 不可抗力以及意外事件引起的。
4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

实时音视频 TRTC SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-01 14:41:38

详细信息，请参见 实时音视频 TRTC SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云实时互动-工业能源版服务等级协议

最近更新时间：2023-10-23 10:54:44

为使用腾讯云实时互动-工业能源版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云实时互动-工业能源版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云实时互动-工业能源版服务

腾讯云提供的 实时互动-工业能源版服务，是指针对自动驾驶辅助、高危/恶劣环境作业、线上线下操作等远程操控场景，为用户提供操控所需的实时音视频传输、状态交互和控制同步等能力，方便用户快速搭建操控应用并进行相关设备的管理。

1.2 服务月度

以一个自然月作为一个服务月度，不满一个月以实际使用日至月底最后一天计算为一个服务月度，如您于03月19日开始使用本服务，则第一个服务月度是指03月19日到03月31日。服务可用性按照服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。

- 若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。
- 若您购买的是包年授权服务，月度服务费以包年费用平均到每月计算。

1.4 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过腾讯云实时互动-工业能源版 API 或控制台页面操作尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数，如果您在某一分钟内通过 API 或页面操作尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于97%	月度服务费的20%
低于97%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 用户自身故障所引起的。

4.2 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。

4.3 用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。

4.4 用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。

4.5 用户未遵循实时互动-工业能源版产品使用文档或使用建议引起的。

4.6 用户大规模流量突发增长（包括上行并发数或订阅并发数），且未提前3个工作日通过提交工单或联系商务经理等方式告知腾讯云而引起的。

其中大规模突发增长包含以下两类场景：

- 日常并发数小于1万路时，突发当日最大并数超过1万路的场景。
- 日常并发数大于1万路时，突发并发数大于30%的场景。

4.7 SDK 为解决接口兼容、逻辑调整等情况而对部分接口调用效果进行调整（包括不限于非标准用法的策略修改、错误逻辑优化等情况），用户接入更新后的 SDK 版本，因上线前未进行相应功能的验证测试，导致线上应用的原有功能表现与老版本不一致或者应用崩溃等问题。

4.8 用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。

4.9 用户因内容违规或其他合规问题引起的，包括但不限于黄赌毒和诈骗信息等。

4.10 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。

4.11 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。

4.12 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.13 不可抗力以及意外事件引起的。

4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云实时互动-教育版 LCIC 服务等级协议

最近更新时间：2023-10-24 14:59:11

为使用腾讯云实时互动-教育版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云实时互动-教育版 LCIC 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云实时互动-教育版（Low-code Interactive Classroom，LCIC）

腾讯云提供的实时互动-教育版服务（Low-code Interactive Classroom，LCIC），是指包括实时音视频、即时通信 IM、互动白板、录制、课程回放等全方位互动课堂解决方案，并提供完备的终端 SDK 接入和后台接口等能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

1.4 课堂进房成功率

您请求进入课堂，请求一次计一次请求，进房间成功即算作课堂进房成功。
课堂进房成功率 =（课堂进房成功次数 / 课堂进房请求总次数）x 100%

1.5 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因在单位时间内（每5分钟为一个单位时间）课堂进房成功率低于99%时，视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续5分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于5分钟不计入不可用分钟数。
说明：
腾讯云实时互动-教育版服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.6 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 -（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）x 100%
例如：2019年03月某一天上午10:00至10:30课堂进房成功率为98%（课堂进房成功率低于99%且持续超过5分钟），不可用时间为30分钟，则2019年03月服务可用性 = 1 -（30 /(31 x 24 x 60)）x 100% = 99.93%。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的10%
低于99.5%但等于或高于99%	月度服务费的20%
低于99%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

1、如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
2、您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.3 用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。
4.4 用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。
4.5 用户未遵循腾讯云实时互动-教育版产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 用户大规模流量突发增长（单房间用户数大于3千人或新增并发用户数超过1万人），且未提前5个工作日通过 提交工单 、联系商务经理等方式告知腾讯云而引起的。
4.7 用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。
4.8 用户因内容违规或其他合规问题引起的，包括但不限于黄赌毒和诈骗信息等。
4.9 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。
4.10 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.11 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.12 不可抗力以及意外事件引起的。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

实时互动-教育版 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-10-24 14:59:11

您可以通过单击链接查看实时互动-教育版 SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

第三方信息共享清单

最近更新时间：2023-06-30 17:43:42

您可以通过单击链接查看第三方信息共享清单： 单击此处 >>

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云游戏多媒体引擎 GME 服务等级协议

最近更新时间：2020-08-11 11:39:19

为使用腾讯云游戏多媒体引擎 GME 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云游戏多媒体引擎 GME 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 游戏多媒体引擎 GME 服务

是指腾讯云通过腾讯云为您（也称“客户”）提供的语音平台服务，包括实时语音、语音消息、语音转文字、语音过滤以及腾讯云游戏多媒体引擎提供的其它类型的语音服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过集成本服务提供的 SDK，在应用内快速实现本服务提供的各种语音功能。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

自然分钟内，您使用 GME 实现各种语音功能的应用内，不能正常使用该语音功能的用户数占总用户数的比例超过5%，则视为不可用分钟。

1.4 服务不可用时间

服务月度内 GME 服务不可用的分钟数之和。GME 服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内 GME 服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 =（1 – 服务不可用分钟数 /服务月度总分钟数）X 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
业务故障的恢复正常时间5分钟以下，不计入业务不可用性计算中，不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%

低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的30%
低于90%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、密钥等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 由于腾讯云账号欠费引起的服务不可用。
4.8 使用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 语音内容违规等原因导致的应用或服务被封禁而产生的错误。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 信息存储

5.1 GME 语音消息及转文本服务中，您调用 SDK 接口上传的音频数据腾讯云会为您暂存90天，90天后彻底删除。如需要更长时间的存储，需要您自行转存。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

游戏多媒体引擎 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-09-15 09:29:01

您可以通过如下链接，查看游戏多媒体引擎的 SDK 个人信息保护规则：

点此查看 >>

安全
安全运营
腾讯云威胁情报云查与本地引擎服务等级协议

最近更新时间：2023-09-12 16:48:21

为使用腾讯云威胁情报云查与本地引擎（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云威胁情报云查与本地引擎服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的威胁情报云查与本地引擎，是指腾讯云为您提供【威胁情报（IoC）查询服务、IP/Domain/文件等信誉查询服务】。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.1 错误请求

指您使用腾讯云提供的威胁情报云查与本地引擎提出请求后返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括【1007、1008】错误码。

1.2 单位时间

腾讯云威胁情报云查与本地引擎统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00 时间点代表的时间区间为 00:00:00 ~ 00:04:59，以此类推。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含每个自然月度，如某用户购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度服务费用

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

1.5 服务月度不可用分钟数

服务不可用是指您使用本服务时，某单位时间内（5分钟），您提出请求后持续返回的均为错误请求，则视为该单位时间内服务不可用。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度服务总分钟数

服务月度服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度不可用分钟数/服务月度服务总分钟数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**；否则，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：：
4.1 本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。
4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

主动型云蜜罐服务条款

最近更新时间：2025-04-01 17:52:52

《主动型云蜜罐服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用主动型云蜜罐服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读、理解本服务条款并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是指腾讯云提供的主动型云蜜罐服务，包括探针客户端、控制台两部分，其中客户端通过私有化方式部署在您的服务器，您可以通过客户端模拟各种真实的网络服务、系统和应用场景，吸引潜在的攻击者进行攻击，自动化地记录攻击事件日志信息。您可以通过登录控制台使用日志分析功能以查阅攻击日志。服务内容详见 腾讯云官网，具体您可使用的服务内容以您购买、使用及腾讯云实际提供的为准。

1.2 本服务为您提供标准功能配置的主动型云蜜罐服务，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务时长。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 腾讯云可能对订阅一定时长周期及以上的服务提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

1.4 您知悉并了解：本服务提供了标准主动型云蜜罐服务解决方案，以满足客户的常规蜜罐需求。本服务下单购买成功后不支持退款，请您充分考虑之后购买。更多基于主动型云蜜罐的定制化和个性化需求，请 联系客服 进一步咨询。

2. 使用规则

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。

2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。

2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。

2.4 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。

2.5 您理解并同意，除有另行明确书面约定外，您不得对本服务进行复制、修改、创建衍生作品；不得以反向工程、反编译、翻译、分解或以其他方式尝试提取服务的源代码；不得向任何人出售、分许可、转售或分发本服务。

2.6 本服务功能会适时进行升级、调整和变更，遵循安全、稳定、慎重的原则，以保证业务流程的顺畅及环境的稳定为最大目标。

2.7 您理解并同意，主动型云蜜罐需要在用户网络中安装客户端程序，其将实时监测网络数据并转发、上报异常流量，用于系统运行状况分析，以实现系统诊断和异常告警功能。

2.8 用户应充分意识到主动型云蜜罐客户端的重要性，客户端可监测运行状况并上报数据，在日常运营中，除了要密切关注并及时响应离线和异常告警外，用户有义务主动定期查看客户端及相关设备的运行情况，若有发现客户端异常离线、卸载、故障或影响业务正常运行等问题，应立即采取合理措施。

用户有义务确保客户端运行环境的安全，采取安全措施防止未经授权的访问和使用。若用户的客户端环境因安全措施不当而被攻破失陷，用户应立即采取必要的安全整改措施，并配合平台完成取证及安全整改，为防止客户端进一步对蜜罐系统及其他用户造成安全影响及损失，我们有权对失陷服务采取强制离线、删除等必要的应急措施。在此过程中导致服务不可用，对您的业务产生影响，根据具体情况参考主动型云蜜罐服务等级协议包含的赔偿方案、免责条款相关内容。

您理解并同意，主动型云蜜罐服务对以下场景所产生的直接或间接损失免责：

2.8.1 未正确安装客户端：用户未按照安装指引正确安装客户端并验证是否安装成功，导致客户端离线。

2.8.2 网络限制或连接中断：部分用户的网络安全策略使得客户端网络受限或网络连接中断，导致客户端离线。

2.8.3 忽视离线及异常告警：用户未正确配置离线及异常告警，或未关注告警，或未及时响应告警，导致客户端离线或异常而长期没有进行妥当处理。

2.8.4 控制台服务中断：控制台由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况导致的服务中断。

2.9 若用户能够通过控制台查阅攻击日志相关信息，则视为本服务处于可用状态。

3. 用户业务数据

3.1 您应合理谨慎对待您在本服务中的用户业务数据。您通过本服务上传、存储、分发、加工及其他方式处理用户业务数据，或者执行删除操作，您应清楚相关操作的后果，并承担相应的义务。
3.2 您应保障您的业务数据的合法性，包括数据内容、获取和使用方式等均应符合法律规定，并对违法后果承担责任。
3.3 您确认如涉及使用本服务处理信息主体的各类个人信息(如登录账号)，您作为独立的个人信息处理者，您保证您因使用本服务委托腾讯云处理个人信息的行为，应符合合法性、正当性、必要性要求，并且已获得信息主体合法、有效的授权同意，您委托腾讯云处理的个人信息及其他数据具体字段以您通过接口传输、页面上传等方式实际提供的为准。
3.4 本服务不提供数据备份及回档功能。您需要备份数据的，需要自备存储设备或使用腾讯云提供的其他存储、备份工具来保存您的用户业务数据。
3.5 本服务的客户端仅会收集和展示必要的攻击相关信息，不会收集客户系统中的其他任何数据。

4. 法律责任

4.1 您在使用本服务的过程中，如出现以下行为，将被认定为违约：
4.1.1 故意暴露或恶意分析主动型云蜜罐服务及相关技术产品、细节。
4.1.2 未经许可，以任何方式复制、分发、转让或出售本服务及其组成部分。
4.2 您了解并同意，如下情形导致的服务异常或无法继续使用，不属于腾讯云违约，腾讯云无需承担责任：
4.2.1 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵不是因为腾讯云故意、过错或过失引起的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
4.2.2 主动型云蜜罐服务将尽力测试和维护客户端的稳定性，但针对客户未定期检查软件及相关设备的运行情况而导致被黑客入侵、勒索或数据泄露等安全事件，您理解并同意主动型云蜜罐服务对上述问题不承担责任。
4.2.3 您理解并同意，就免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务，腾讯云不对该类服务的可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证，亦不对您使用该类服务的结果承担任何责任（双方另有约定除外）。
4.2.4 您理解并同意，云蜜罐与潜在攻击者的接触交互属于服务需求的一部分，由于特定访问或攻击行为导致单个蜜罐客户端运行异常的，不应被视作云蜜罐服务不可用。
4.3 如您利用本服务实施违反国家法律法规、腾讯云服务协议或本服务条款规定的行为，情节严重的，腾讯云有权限制或终止向您提供部分或全部产品和服务，同时有权对您的账号采取限制措施，包括限制账号功能、冻结操作权限、限制登录等，甚至注销账号、永久停止提供服务。

5. 知识产权

5.1 本服务及腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件等的知识产权及其他权利均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式侵害腾讯云合法权益。
5.2 您应保证提交腾讯云的内容、对腾讯云服务的使用及使用腾讯云服务所处理或产生的内容未侵犯任何第三方的合法权益。

6. 法律适用及争议解决

6.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
6.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
6.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

7. 其他

7.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。
7.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
7.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
7.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（以下无正文）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

主动型云蜜罐服务等级协议

最近更新时间：2025-04-01 17:52:52

为使用腾讯云主动型云蜜罐服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《主动型云蜜罐服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云主动型云蜜罐服务

是指腾讯云为您所购买的主动型云蜜罐所提供的服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

调用本服务时，由服务器返回的服务器内部错误请求。在1分钟里面调用服务全部返回为错误请求，则为服务不可用。

1.3 服务不可用时间

服务月度内主动型云蜜罐服务不可用的分钟数之和。主动型云蜜罐服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内主动型云蜜罐服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务**可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的事件说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节、清洗时间或者正常流量占比。

（3）如果您的赔偿申请是基于正常流量占比异常，需提供至少持续一小时的包含能够明显证明异常流量存在及数量的抓包文件。

（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于主动型云蜜罐服务业务后端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.10 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

业务安全
流量反欺诈
流量反欺诈服务等级协议

最近更新时间：2022-08-03 11:43:44

为使用腾讯云流量反欺诈服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《流量反欺诈服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 流量反欺诈服务

腾讯云提供的流量反欺诈服务是指腾讯云为您提供流量反欺诈的 SaaS API 服务。

1.2 服务周期

一个服务周期为一个自然年。

1.3 服务周期总分钟数

服务周期总分钟数 = 服务周期内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）。

1.4 失败请求

失败请求：因流量反欺诈系统故障导致正常的请求未到达流量反欺诈服务端的请求。

1.5 有效的总请求

有效的总请求：流量反欺诈服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。

1.6 错误率

错误率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）× 100%。

1.7 不可用时间

不可用时间：流量反欺诈服务在1分钟内的错误率大于1%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。

1.8 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数) × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

故障事件内的失败请求数 × 10，作为次数赔偿。（赔偿次数上限为故障日期（T）前30日内调用总次数，即 T-1 至 T-31 期间的调用总次数）。

3.2 赔偿申请时限

您可在每个自然月第五个工作日后对上个月没有达到服务可用性承诺比例的实例提出赔偿申请。赔偿申请在流量反欺诈未达到服务可用性承诺比例的相关月份结束后两个月内提出。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

流量反欺诈（TAF）产品隐私政策

最近更新时间：2024-09-19 14:17:31

您可以通过点击如下链接查看流量反欺诈（TAF）产品隐私政策：

点此查看 >>

流量反欺诈（TAF）产品合规使用指南

最近更新时间：2024-09-19 14:17:31

您可以通过点击如下链接查看流量反欺诈（TAF）产品合规使用指南：

点此查看 >>

流量反欺诈（TAF）产品数据处理协议

最近更新时间：2024-09-24 16:00:42

您可以通过点击如下链接查看流量反欺诈（TAF）产品数据处理协议：

点此查看 >>

验证码服务等级协议

最近更新时间：2020-08-10 16:09:13

为使用腾讯云验证码服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《验证码服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 服务年度

一个服务年度为一年，自服务开通之日起算。例如，服务开通之日为当年3月17日，则该服务年度为当年3月17日至次年3月16日止。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，服务开通之日为3月17日，则其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数 = 服务月度内的总天数 x 24（小时）x 60（分钟）。

1.4 失败请求

出现以下情况视为失败请求：
（1）因验证码系统原因导致返回状态码为5XX和4XX，即返回的状态码为5或者4开头。
（2）因验证码系统故障导致正常的请求未到达验证码服务端的请求。

1.5 总请求数

客户发起验证的请求次数的总和。

1.6 错误率

错误率按分钟计算，错误率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟总请求数）x 100%。

1.7 不可用时间

本服务在1分钟内的错误率大于0.01%的，该分钟计为服务不可用时间。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。

1.8 服务不可用分钟数

服务月度内不可用时间的累计时间分钟数之和。

1.9 年度服务费用

一个服务年度中验证码服务费用总额。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =((服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) x 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的**服务可用性不低于99.99%**，如本服务未达到前述可用性承诺，甲方可以根据本协议约定获得赔偿（属于免责条款情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云赔偿服务次数的形式实现。
（2）腾讯云按照服务月度内故障事件中的失败请求次数的10倍，向您赔偿相应的服务次数，即：赔偿次数 = 故障次数 * 10。例如，若某不达标服务月度内的故障事件中的失败请求次数为10次，则腾讯云向您赔偿10 * 10 = 100次验证码请求次数。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**赔偿申请应在本服务未达到服务可用性承诺比例的相关服务月度结束后两（2）个月内提出**。若您在未达标的相应服务月度结束后两（2）个月内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的两（2）个月之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方的设备、软件或技术引起的服务不可用。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品规则引起的服务不可用。
4.5 由于您不付费或是欠款或是退款导致的服务不可用。
4.6 由于您违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。
4.7 由于本服务相关的网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（但腾讯云会提前通知关于维护、升级时间的计划）。
4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的年度服务费用总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

天御验证码 JS 个人信息保护规则

最近更新时间：2024-03-20 16:18:11

您可以通过单击如下链接查看天御验证码 JS 个人信息保护规则：单击此处 。

小程序安全检测服务等级协议

最近更新时间：2025-04-24 09:51:02

为使用腾讯云小程序安全检测服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《小程序安全检测服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云小程序安全检测服务

腾讯云小程序安全检测（Mini Program Security Scan，MPSS）指腾讯云为您提供小程序安全诊断、小程序安全扫描和小程序隐私合规检测服务，这些服务的控制台以公有云的形式为您服务，满足小程序在不同场景下的安全防护需求，本协议后续约定的范围均具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 错误率

错误率 =（单位时间内服务器返回状态码为“5xx”的请求次数 + 单位时间内因服务器网络故障导致网络连接超时的请求次数）/ 用户在单位时间内的全部请求次数

> **说明**
> 5xx为 HTTP 状态码，表示服务器错误。

1.3 服务不可用

小程序安全检测相关服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率大于5%（不含本数），视为该单位时间服务不可用。在连续10分钟或更长时间内，小程序安全检测服务均持续不可用才计入服务不可用时间，低于连续10分钟不计入服务不可用时间。
示例说明：域名 `https://cloud.tencent.com`，5分钟的总请求数为10万次，期间无节点故障，有6000次返回5xx错误或网络连接失败，则错误率 = 6000 / 100000 × 100% = 6%，大于5%，这5分钟为服务不可用。
当月域名服务周期内服务总时间为30天 x 24小时 x 60分钟 = 43200分钟，按99%的可用性计算，月不可用时间为432分钟。即按照示例计算出来的不可用时间大于432分钟时，则当月服务视为 SLA 不达标。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 服务有效期

服务有效期是指您购买本服务后，在约定的时间内履行合同条款的时长。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 小程序安全检测服务周期内服务不可用时间 / 小程序安全检测服务周期内服务总时间）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的**服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性承诺（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.3 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7×24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

3. 赔偿

3.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的小程序安全检测服务可用性低于标准的情况，用户有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.2 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的5%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.3 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

风险识别 RCE
腾讯云风险识别 RCE 服务等级协议

最近更新时间：2025-07-01 18:17:32

说明：
本风险识别 RCE 服务等级协议自2025年07月01日生效。
本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云风险识别 RCE 服务的相关事项签订的协议。
为使用腾讯云风险识别 RCE（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云风险识别 RCE 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 **腾讯云提供的风险识别 RCE 服务**：是指腾讯云基于您提供的授权业务数据，结合腾讯业务安全风险分析技术能力的服务，帮助您进行业务安全风控防御，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。
1.2 **服务月度**：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.3 **失败请求**：因本服务系统故障导致正常的请求未到达本服务服务端的请求。
1.4 **有效总请求**：本服务的服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。
1.5 **错误率**：错误率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）× 100%。
1.6 **服务不可用**：本服务在1分钟内的错误率大于1%的，计为该分钟内服务不可用。
1.7 **服务不可用时间**：服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 − 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。
1.8 **服务月度内的分钟总数**：服务月度内的分钟总数 = 服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）。
1.9 **服务月度内不可用分钟数**：服务月度内服务不可用时间的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内的分钟总数）* 100%。

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的5%

低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的实例 ID。
（2）您的服务不可用时长及其他相关证明。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止。
5.11由于腾讯云对风险识别 RCE 服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

风险识别 RCE 产品隐私政策

最近更新时间：2025-07-01 20:02:01

您可以通过点击如下链接查看风险识别 RCE 产品隐私政策：

点此查看 >>

风险识别 RCE 产品合规使用指南

最近更新时间：2025-07-01 20:02:01

您可以通过点击如下链接查看风险识别 RCE 产品合规使用指南：

点此查看 >>

风险识别 RCE 产品数据处理协议

最近更新时间：2025-07-01 20:02:01

您可以通过点击如下链接查看风险识别 RCE 产品数据处理协议：

点此查看 >>

腾讯云账号风控平台服务等级协议

最近更新时间：2022-06-14 17:50:16

为使用腾讯云账号风控平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云账号风控平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 账号风控平台

是指腾讯云为企业提供的用户注册、登录以及用户账号数据、用户同意管理的统一平台，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单实例

是指单位数量为1的账号风控平台服务实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.4 单实例服务不可用

若单服务实例在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用的（即通过服务实例控制台页面操作尝试均失败，若您通过页面操作尝试全部或部分成功则不属无法正常使用），视为单实例服务不可用。若单服务实例无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 单实例服务不可用解决时刻 – 单实例服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，单实例服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，单实例服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，单实例服务不可用分钟数为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次单实例服务不可用分钟数为61分钟。若单实例服务不可用的时间在1分钟以下（即单实例服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度内不可用分钟数

在一个服务月度内单实例服务不可用分钟数之和即为单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算： 服务可用性 =（1 - 单实例服务月度内不可用分钟数 / 单实例服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的单实例服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如单实例服务可用性低于99.9%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他由您的原因引起的。
4.4 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 不可抗力以及意外事件引起的。
4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

设备安全
腾讯云设备安全服务等级协议

最近更新时间：2023-06-16 16:26:31

为使用腾讯云设备安全服务（以下简称“本服务”或“设备安全服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云设备安全服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 设备安全

是指腾讯云提供的基于实时风险模型对设备风险进行多维度分析和识别的安全产品，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 总请求次数

是指您发起调用设备安全服务的请求次数的总和。

1.4 失败请求次数

是指发起调用设备安全服务的失败请求次数，出现以下情况视为失败请求：
（1）因设备安全服务系统故障，导致正常请求未到达设备安全服务系统（例如，因鉴权失败或设备安全服务系统参数错误等腾讯云原因，导致未请求到设备安全产品后端服务）。
（2）因设备安全服务系统故障，导致返回为内部错误的错误类型（错误码：InternalError）。

1.5 错误率

错误率按分钟（自然时刻）计算，错误率=（每分钟失败请求次数 / 每分钟总请求次数）x 100%。

1.6 服务不可用

本服务在1分钟（自然时刻，如14:01-14:02）内的错误率大于 1% 的，视为服务不可用，该分钟计为服务不可用时间；若本服务在1分钟内的错误率小于等于1%，则不属于服务不可用。

1.7 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 – 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟单独计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.8 服务月度不可用分钟数

服务月度不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 =（（服务月度总分钟数 – 服务月度不可用分钟数）/服务月度总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准，您可以根据本协议第3条**赔偿方案**约定获得赔偿（属于免责条款情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的5%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.1 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方的设备、软件或技术引起的服务不可用。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品规则引起的服务不可用。
4.5 由于您不付费或是欠款或是退款导致的服务不可用。
4.6 由于您违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。
4.7 由于本服务相关的网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（但腾讯云会提前通知关于维护、升级时间的计划）。
4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.10 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可，在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力。本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

个人信息保护规则

最近更新时间：2024-12-09 14:55:52

您可以通过点击如下链接查看设备安全产品 SDK 个人信息保护规则：

SDK 名称	版本号	开发者	主要功能	使用说明	个人信息处理规则
腾讯T-Sec 设备安全 SDK Android 版	V89	腾讯云计算（北京）有限责任公司	对设备进行风险识别，可应用于登录风险识别、注册风险识别、营销风险识别、广告反作弊、虚假流量识别、游戏风险识别等业务风险识别场景	详细阅读《腾讯 T-Sec 设备安全 SDK 合规使用指南》查看详细操作指引	《腾讯 T-Sec 设备安全 SDK 个人信息保护规则》
腾讯 T-Sec 设备安全 SDK IOS 版	V20074				
腾讯 T-Sec 设备安全 SDK WEB 版	V2.0.3				
腾讯 T-Sec 设备安全 SDK小程序版	V1.0.25				
腾讯 T-Sec 设备安全 SDK鸿蒙版	V1.2.3				
图灵盾风险识别旗舰版 SDK Android 版	V89	深圳市腾讯计算机系统有限公司	对设备进行风险识别，可应用于登录风险识别、注册风险识别、营销风险识别、广告反作弊、虚假流量识别、游戏风险识别等业务风险识别场景，同时向运营商获取终端用户在运营商的 UAID 信息	详细阅读《图灵盾风险识别旗舰版 SDK 合规使用指南》查看详细操作指引	《图灵盾风险识别旗舰版 SDK 个人信息保护规则》
图灵盾风险识别旗舰版 SDK IOS 版	V20074				
图灵盾风险识别旗舰版 SDK WEB 版	V2.1.2				
图灵盾风险识别旗舰版 SDK 小程序版	V2.0.3				
图灵盾风险识别旗舰版 SDK 鸿蒙版	V1.2.3				

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

合规使用指南

最近更新时间：2024-12-09 14:55:52

您可以通过点击如下链接查看设备安全产品合规使用指南：

- 腾讯 T-Sec 设备安全 SDK 合规使用指南
- 腾讯图灵盾风险识别旗舰版 SDK 合规使用指南
- T-Sec 设备安全（旗舰版）产品合规使用指南

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

隐私政策

最近更新时间：2024-12-09 14:55:52

详细信息，请参见 T-Sec 设备安全（旗舰版）产品隐私政策 。

测试服务服务等级协议

最近更新时间：2021-12-01 15:42:04

为使用腾讯云 WeTest 测试服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 WeTest 测试服务条款》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的测试服务，是指腾讯云通过 WeTest 测试平台为您提供基于在 WeTest 平台完成手游项目或手机应用软件的兼容适配测试、云真机、客户端性能测试、服务器性能测试、安全服务（安全测试、反外挂、加固等）、舆情监控等相关任务；工作内容包括但不限定于：客户任务的需求分析、测试方案制定、测试、交付验收等；
服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性与服务成功率

2.1 服务可用性与服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性与服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，WeTest 设置了相关售后服务内容，分别为用户退次服务以及用户退款服务，如服务满足以下退款退次条款，您有权按照赔偿方案索取赔偿：

3.1 退次条款

3.1.1 自动化兼容

- 可提出退次申诉的范围参考如下：
- 由于 WeTest 网络波动、实验室升级问题导致的用户不能正常使用兼容测试、兼容测试报告出现异常。
- 由于 WeTest 测试机问题导致用户测试失败、报告数据不正确。
- 不可提出退次申诉的范围如下：
- 不是安卓原生登录控件可能会存在登录失败的问题。
- QQ 和微信支持跳转登录，不支持直接登录。
- 由于自动化兼容测试执行的是 Monkey 测试，导致不能准确点击到用户需求的画面。
- 用户名、密码校验通过后，因为游戏/应用自身原因没有登录成功。
- 由于用户上传的 apk/ipa 问题、事先未签名 App 导致的安装报错。

3.1.2 云真机

- 可提出退次申诉的范围参考如下：
  云真机黑屏、无法上传 apk/ipa、点击无反应、屏幕错位、连接不上网络、内存不足、QQ/微信版本过低等问题无法使用（联系在线客服确认复现后可退次）。
- 不可提出退次申诉的范围参考如下：
- 违反云真机使用条款。

- 由于不可抗拒因素（包括但不限于自然灾害、政府行为、黑客攻击等）可能引起的个人信息丢失、泄漏等风险。
- 由于用户自己操作问题、浏览器问题、网络信号不稳定、网络带宽小等原因，引起的登录失败、无法操作、资料同步不完整、页面打开速度慢等。

3.1.3 压力测试

可提出退次申诉的范围参考如下：

- 由于压力机没有跑起来、缺少压力机导致的测试异常。
- 由于压测大师原因导致的测试失败。
- 由于压测大师原因导致的测试返回数据错误。
- 中止测试后没有退回余额，可申请退还剩余额度。

3.1.4 安全测试

可提出退次申诉的范围参考如下：

- 超时、无响应。
- 应用加固、MTP 加固，接入 SDK 失败。

3.2 退款条款

1. 退款时间/次数： 由于 WeTest 原因造成的用户测试无法正常进行/失败等问题，每个用户自购买之日起30天内可申请退款处理。
2. 用户购买的所有服务一旦正常使用，不予以退款。
3. 违反 WeTest 服务使用条款，不予退款。
4. 由于用户方购买错误导致的且没有使用购买的服务，需要产品方再次确认是否可以退款（或者是否有其他解决方案）；自购买之日起30天内可以申请退款处理。

> **说明**
> 所有退款申请请联系在线客服确认。自申请退款起，3个工作日审核、7-14个工作日内退回原购买账户。

3.3 其他补充条款

1. 由于云真机额度低于15min，目前无法提测，联系客服赠送不足额度，加满15min使用（每个用户只赠送一次）。
2. 每个用户仅有1次申请补偿机会，单用户补偿时长已达上限（≦30min）不再进行补偿。
3. 由于 WeTest 云真机问题导致用户多次使用均出现问题，仅补偿用户使用时长中最久的一次（≦30min）。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您配合延迟不当导致 WeTest 团队提供报告部分数据缺失或未能按约提供报告等情况不视为 WeTest 团队违约。
4.2 您因不按照 WeTest 团队指示进行操作导致的报告数据异常等问题。
4.3 您应当保证其向 WeTest 团队提供的资料和文件等信息的合法性、真实性、正确性。
4.4 您延迟付款导致的服务延期或中断。
4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云服务性能测试服务等级协议

最近更新时间：2023-07-14 17:08:15

为使用腾讯云服务性能测试服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云服务性能测试服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云服务性能测试服务

是指腾讯云为您提供云上压力测试服务，包括压测需求分析、压测方案设计、压测用例编写、压测任务执行和问题定位等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

因为本服务原因，导致用户无法正常发起压力测试任务或任务异常，时间达到5分钟，视为服务不可用。若本服务无法正常使用的持续时间在5分钟以内，不属于服务不可用。例如，本服务在持续的4分钟59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 – 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

指服务月度内服务不可用时间的总和。例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

1.6 VUM

指每模拟用户每分钟，VUM = VU * Min。每项压力测试任务所需的 VUM 将在用户发起任务时确定。

1.7 服务月度内不可用分钟数内的消耗 VUM

指您在服务月度内不可用分钟数内就压力测试所消耗的 VUM，不包含已经购买尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云赔偿压力测试 VUM 的形式实现。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，按照相应未达标服务月度计算相应赔偿 VUM。

服务月度的服务可用性	赔偿 VUM
低于99.9%但等于或高于98%	服务月度内不可用分钟数内的消耗 VUM
低于98%但等于或高于95%	1.5*服务月度内不可用分钟数内的消耗 VUM
低于95%	2*服务月度内不可用分钟数内的消耗VUM

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知客户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 客户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.4 客户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 由于客户所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的错误。
4.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
特别说明：腾讯云提供的本服务需要您授权腾讯云对约定的网站、业务服务等资产进行压力测试，使用服务前您需保证已阅读并详细了解服务的全部内容和测试细节，且您理解并同意，服务期间可能会影响您系统和资产的正常运行（如大量测试数据的处理、服务带宽的占用、服务器发生异常、数据库发生异常等），可能导致系统无法正常使用，对此腾讯云无需承担任何责任。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云腾讯优码服务等级协议

最近更新时间：2025-06-20 18:02:42

> **说明：**
> 本腾讯优码服务等级协议自2025年6月20日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云腾讯优码服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云腾讯优码服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云腾讯优码服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的腾讯优码服务

是指腾讯云为您提供的腾讯优码 SaaS 营销服务及配套的数据分析服务，支持企业进行商品一物一码申请，活动关联，活动数据分析。帮助企业进行商品级营销及私域资产沉淀。

1.2 根据计算方式涉及的概念，对相关概念进行解释，如“服务可用时间”、“服务可用率”、“错误率”等

1.2.1 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.2.2 服务不可用

客户已购买的腾讯优码后台范围内功能报错误，不能正常使用及正品通小程序服务异常。（不包括人工在优码后台进行不符合活动逻辑的操作导致的服务不可用情况）。

1.2.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续无法使用本服务的全部功能，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；在某一分钟内，本服务全部功能中只要有其中一项功能是可用的，如文档编辑、文件存储等，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务年度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.2.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.2.5 月度服务费

本服务按年计费，月度服务费等于单个年度服务费除以12计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.5%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**服务时长**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守服务时长的使用规则（包括使用期限等）。发放的服务时长不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，不能用于抵扣其他的腾讯云服务，您也不可以将服务时长进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到腾讯优码服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的腾讯优码服务可用性	赔偿标准
低于99.5%但等于或高于95%	额外一个月的服务使用时间
低于95%但等于或高于90%	额外二个月的服务使用时间
低于90%	额外三个月的服务使用时间

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到腾讯优码服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。
（2）发生故障的使用截屏或故障录像。
（3）账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《腾讯云腾讯优码服务协议》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对腾讯优码服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

游戏反作弊 ACE 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-23 17:28:32

说明：
本游戏反作弊 ACE 服务等级协议自【2025】年【06】月【23】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司 】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云游戏反作弊 ACE 服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云游戏反作弊 ACE 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《游戏反作弊 ACE 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。

为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 游戏反作弊 ACE 服务

指腾讯云为您提供安全加固、安全反外挂、测试平台等一系列安全服务，满足游戏在不同场景下的安全防护需求，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用及服务月度内不可用分钟数

当加固、反外挂产品提供的服务出现问题，影响了实际的防护效果，且持续影响时间 ≥ 5分钟时，计为服务不可用时间。问题包含：
（1）客户端/服务端功能整体失效（含加固、反外挂），个别功能升级导致防护功能未整体生效及玩家本身网络问题导致功能不可用属于正常的运营现象，不计入服务不可用时间；
（2）反外挂检测结果推送异常，服务中作弊名单未如期推送，即有检测到作弊名单产生，但未正常推送；但如果本身由于游戏安全状况较好，未有检测名单推送属于正常现象，不计入服务不可用时间；
（3）用户未能正常登录。
低于5分钟的不计入不可用时间，超过5分钟的阈值部分计入服务月度内不可用分钟数；例如：加固功能整体失效持续影响6分钟，则计入服务不可用分钟数为1分钟。

当兼容测试类产品（兼容测试、远程调试、安全测试）、性能监控类产品（CrashSight、PerfDog、PerfSight）提供的服务出现问题，影响了实际的防护效果，且持续影响时间≥5分钟时，计为服务不可用时间。问题包含：
（1）任务调度功能异常（如用户无法正常发起测试任务）；
（2）任务执行过程失效（如已发起的测试发生非用户主动终止的异常中断）；
（3）后台数据获取异常（如客户无法正常获取异常上报和性能数据）。
低于5分钟的不计入不可用时间，超过5分钟部分计入服务月度内不可用分钟数；例如：兼容测试服务调度功能异常持续影响6分钟，则计入服务不可用分钟数为1分钟。

1.3 服务月度内不可用总分钟数

按照1个服务月度内，服务月度内不可用分钟数的总和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用总分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性承诺（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的5%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
4.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
4.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
4.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
4.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
4.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
4.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
4.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《游戏反作弊 ACE 服务等级协议》导致的服务器被暂停或终止。
4.11 由于腾讯云对游戏反作弊ACE服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。

4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
5.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
5.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

云安全
云防火墙服务等级协议

最近更新时间：2024-05-13 16:46:42

为使用腾讯云防火墙服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云防火墙服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云防火墙服务（Cloud Firewall，CFW）

是指腾讯云官网上所展示的云防火墙及相关技术支持服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((最大可用分钟数 − 故障时间) / 最大可用分钟数) × 100%

2.2 附加定义

“最大可用分钟数”是指当您购买腾讯云防火墙服务时，一个计费月内的总累　分钟数。“故障时间”是指一个计费月内，在腾讯云防火墙服务不可用期间给定的腾讯云防火墙服务累　的最大可用分钟数。当在某一分钟，所有尝试连接至腾讯云防火墙服务的操作均失败，则将会视为该分钟不可用。

2.3 服务可用性/ 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）一份详细的扫描过程说明报告。

（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节，和相关截图。

（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.11 使用腾讯云防火墙功能及相关服务的业务须为正常的商业、科研等符合国家法律规定的业务，不得用于从事任何非法业务。 否则腾讯有权停止对您提供此服务。

4.12 您应仔细阅读腾讯云防火墙的指引和说明，自行判断云防火墙功能及相关服务与您的业务的适配性，并依照相关指引进行操作，由于您没有正确操作导致策略失效，其中所产生的损失均有您自行负责，请把握风险并谨慎操作。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云安全中心服务等级协议

最近更新时间：2024-05-13 16:46:42

为使用腾讯云云安全中心、腾讯云安全运营中心服务（腾讯云云安全中心为腾讯云安全运营中心的升级版本，两款产品以下统称“本服务”），您应当阅读并遵守《云安全中心服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云安全中心服务（Cloud Security Center，CSC）

是指腾讯云通过腾讯云云安全中心、腾讯云安全运营中心为您提供资产自动化盘点、互联网攻击面测绘、云安全配置风险检查、合规风险评估、流量威胁感知、泄漏监测、日志审计与检索调查、安全编排与自动化响应及安全可视等能力的服务，其中，腾讯云云安全中心为腾讯云安全运营中心的升级版本，两款产品的功能和服务内容存在差异，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 − 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。**例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。**

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内的分钟总数）* 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您相应的云账户用于购买本服务，代金券不能购买本服务之外的其他腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置或本服务的服务规则使用产品引起的服务不可用。

4.4 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。

4.5 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。

4.6 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。

4.7 由于资产数超过您购买本服务的规格导致服务不可用。

4.8《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对服务进行常规维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等。

4.10由于不可抗力的原因引起的服务不可用。

4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯云云安全中心服务条款

最近更新时间：2023-11-06 17:23:21

腾讯云云安全中心服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云与您，就您使用腾讯云云安全中心、腾讯云安全运营中心服务（腾讯云云安全中心为腾讯云安全运营中心的升级版本，两款产品以下统称“本服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如免责、违约责任、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。

使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

本服务将对您的主机、容器、公网 IP、域名等资产进行安全扫描、探测和测试，收集必要的数据进行分析并提供修复建议，服务期间可能会影响您系统和资产的正常运行（如大量测试数据的处理、服务带宽的占用、服务器发生异常、数据库发生异常）。使用服务前请您确保已详细了解本服务及其相关的安全检测原理。您单击“剔除资产”、“选择资产”、“确定”、“体检项目”、“体检项配置”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 服务内容

1.1 是指腾讯云通过云安全中心、安全运营中心为您提供资产自动化盘点、资产安全防护、端口风险检测、漏洞风险检测、弱口令风险检测、云资源配置风险检测、网站内容风险检测、风险服务暴露测绘、泄漏监测、模拟攻击、用户行为分析、日志审计与检索调查、安全编排与自动化响应及安全可视的能力以及云安全专家技术支持等服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所差异，具体以腾讯云实际提供的赠送服务内容为准，您应确认知晓并同意本条款及相关服务规则，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准等详见服务规则介绍页面，您需依照服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云账号余额充足，以确保服务的持续使用。

2.2 部分腾讯云服务开通后（比如云服务器、云数据库等），即使您未新增服务项目或资源，亦未进行新的操作，但由于该部分服务会持续占用资源，因此将持续产生扣费，您应当及时续费或关闭服务。

3. 使用规则

3.1 您应遵守所有适用的法律、司法解释、行政法规、规章、条例及其他规范性文件，包括但不限于中国以及可能相关的其他境外区域、国家（例如：您使用本服务时所处的国家或地区）的法律法规等（统称为“法律法规”）。

3.2 您需按规定取得有关部门的备案、许可或批准，确保拥有相应的经营资质和能力，依法经营，合法使用本服务，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为任何违反法律法规的行为提供便利。

3.3 您同意并授权腾讯云对您拥有合法权利的主机资产、容器资产、本地镜像、仓库镜像、集群、公网 IP 资产、域名资产、其他云资源（包括但不限于网站、主机、API 等，以下简称“资产”）进行资产安全体检，并授权腾讯云对您所选资产的全部端口进行扫描探测。腾讯云可采取的措施包括但不限于基于安全产品、安全工具的自动检测，基于安全专家的人工检测、验证等。

您同意使用本服务、同意腾讯云对相关系统和资产进行上述操作，并承诺：

3.3.1 您在使用本服务过程中提供的全部信息真实、准确、合法、有效，您所授权的资产均为您所有或拥有相应授权，若因您提交的信息违反前述承诺或相关法律规定导致的全部后果和责任，均由您自行承担。

3.3.2 您理解并同意，本服务可能会造成业务服务中断、数据丢失、数据泄露等风险，腾讯云对此不承担责任，您将自行做好数据备份工作并在业务空闲期使用本服务。

3.4 您同意授权腾讯云收集和使用您的信息，包括用于登录网站的用户名、密码、cookie，用于登录主机的用户名、密码或密钥，用于 API 鉴权的验证信息等，以向您提供相应服务。腾讯云将在您使用本服务期间内持续保存前述信息，并在服务提供完毕后删除（法律法规或是腾讯云与您另有约定除外）。

3.5 您同意授权腾讯云通过您提供的验证信息登录您的资产，收集系统账户、操作系统版本、软件版本、进程、端口及系统日志等相关的安全特征信息，并上传到腾讯云云端进行安全分析。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.6 您理解并同意，腾讯云将按照腾讯云公布的《腾讯云隐私保护声明》尊重和保护用户隐私，为了及时响应您的帮助请求，改进本服务，腾讯云将记录、分析您的服务使用行为、递交的支持请求等行为数据，但不包括您的业务数据和账户信息。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《腾讯云云安全中心服务等级协议》。

4.2 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 责任限制及免除

5.1 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵不是因为腾讯云故意、过错或过失引起的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。

5.2 您确认已阅读并详细了解本服务的全部内容和服务细节，知晓服务期间可能会影响您系统和资产的正常运行（如大量测试数据的处理、服务带宽的占用、服务器发生异常、数据库发生异常），可能导致业务或系统无法正常使用，对此腾讯云无需承担任何责任。

5.3 您保证有合法权利委托腾讯云对您指定的资产实施资产安全体检等服务，否则因此引起的一切风险和责任由您自行承担，且腾讯云有权立即停止提供相关工具和服务。

5.4 腾讯云不能保证通过本服务能够发现所有的安全漏洞，且您理解并同意，本服务提供的服务报告中的安全风险及修复建议仅供参考，相关信息是否与您的业务实际相符由您自行掌握和判断，腾讯云不保证报告内容能够解决您的所有安全问题。您在本服务中执行的所有操作及您因使用或参考本服务提供的信息而做出的安全决策，相关风险和后果由您自行承担。

5.5 您理解并同意，就免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务，腾讯云不对该类服务的可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证，亦不对您使用该类服务的结果承担任何责任（双方另有约定除外）。

5.6 在适用法律允许的范围内，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

5.7 无论是否有其他约定，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月期间内，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券、优惠抵扣等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

6. 法律适用及争议解决

6.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。

6.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

6.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

7. 其他

7.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的内容。

7.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

7.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。

7.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

（以下无正文）

Web 应用防火墙服务等级协议

最近更新时间：2023-05-11 15:26:37

为使用腾讯云 Web 应用防火墙（以下简称“本服务”或“WAF”），您应当阅读并遵守《Web 应用防火墙服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。同时，本服务涉及安全防护技术，部分功能的使用需要您按照本服务的要求进行配置，请您务必审慎阅读本服务的服务规则（包括但不限于腾讯云官网产品文档等）。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Web 应用防火墙服务

是指腾讯云通过 Web 应用防火墙为您（也称“客户”）提供的 Web 安全防护，包括网站或 App 服务安全可视化分析、OWASP TOP 10 防护、业务 BOT 防护和网站合规性保护等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

服务周期是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

本服务在持续的1分钟及以上的周期内存在以下情形，视为服务不可用：

- 由于 WAF 自身原因导致业务请求无法到达业务服务器。
- 由于 WAF 自身原因导致业务服务器返回 4xx 和 5xx 状态码。

若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），则不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 – 服务不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

1.6 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，对于相应服务不可用以及您的业务不可用（如有，包括但不限于您的业务中断、业务无法访问等），腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置或服务规则（包括但不限于 腾讯云官网产品文档 等）使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您的实例请求峰值超出购买规格导致实例进入沙箱（如您的业务规模扩大或是攻击流量增加导致实例请求峰值超出购买规格进入沙箱等），引起的服务不可用。
4.5 由于您自行将业务绑定于 WAF 实例的 VIP 地址，导致 WAF 的 VIP 地址变更时，引起的本服务不可用或是您的业务不可用。
4.6 针对您授权腾讯云为您业务源站在腾讯云上的资产创建安全组策略的场景中，由于非腾讯云 Web 应用防火墙原因导致腾讯云创建的安全组策略下发失败（如您的安全组或源站实例限制本服务下发策略、您自行变更安全组策略、您取消或跳过对腾讯云 Web 应用防火墙的服务角色授权等），引起的本服务不可用或是您的业务不可用。
4.7 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用。
4.8 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。
4.9 由于您业务端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用。
4.10《腾讯云服务协议》中所描述的腾讯云对 Web 应用防火墙正常维护、升级所引起的短暂服务中断。
4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 特别约定

5.1 针对 SaaS 型 Web 应用防火墙，因 WAF 的 VIP 地址可能发生变更，您应避免将业务与 WAF 实例的 VIP 地址绑定，否则 WAF 的 VIP 地址变更时，将导致本服务不可用和您接入 WAF 的业务无法正常访问。
5.2 针对 SaaS 型 Web 应用防火墙，因 WAF 的回源 EIP 地址可能发生变更，您应及时调整安全组策略配置并放通WAF变更后的回源 EIP 地址段，否则 WAF 的回源 EIP 地址变更时，将导致本服务不可用和您接入 WAF 的业务无法正常访问。
5.3 腾讯云向 SaaS 型 Web 应用防火墙用户提供了自动放通 WAF 回源地址功能，您可授权腾讯云在 WAF 的回源 EIP 地址变更时为您业务源站在腾讯云上的资产放通 WAF 的回源 EIP 地址段，腾讯云将根据您的授权调用已授权接口，为您业务源站在腾讯云上的资产创建安全组策略，但请您知悉，腾讯云下发的安全组策略仅限放通 WAF 变更后的回源 EIP 地址段，其他安全组策略仍需您自行配置和调整，且您需确保您的安全组和实例对腾讯云下发的安全组策略不存在限制，否则相关安全组策略可能下发失败。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

漏洞扫描服务服务等级协议

最近更新时间：2024-05-13 16:46:42

为使用腾讯云漏洞扫描服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《漏洞扫描服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《漏洞扫描服务服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云漏洞扫描服务（Vulnerability Scan Service，VSS）

本服务是腾讯云提供的，对您的网络设备及应用服务的可用性、安全性等发起的安全扫描、风险预警和漏洞检测，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个计费月度（本服务以月度作为计费周期），如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含3个计费月度，其中第1个计费月度是指3月17日到4月16日，第2个计费月度是指4月17日到5月16日，第3个计费月度是指6月17日到7月16日。服务可用性按每个计费月度单独核算。

1.3 扫描不可用

是指由于本服务自身引起的新建扫描任务失败，导致无法扫描但仍消耗了扫描次数。

1.4 扫描总次数

是指计费月度内，您可使用的总的扫描次数。

1.5 扫描不可用次数

是指计费月度内，扫描不可用的总次数，也即发起扫描后已经扣除扫描次数，但是由于本服务自身问题导致没有扫描成功的总次数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((扫描总次数 − 扫描不可用次数) / 扫描总次数) × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某计费月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标计费月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标计费月度内您就本服务支付的相应计费月度服务费**（此处的计费月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

计费月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	计费月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	计费月度服务费的25%

低于95%	计费月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某计费月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应计费月度结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于计费月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应计费月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应计费月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应计费月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的扫描过程说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节，和相关截图。
（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于您添加或发起扫描的资产未获得合法授权导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.12 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

漏洞扫描服务服务条款

最近更新时间：2023-04-19 10:55:31

腾讯云漏洞扫描服务服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云与您，就您使用腾讯云漏洞扫描服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如免责、违约责任、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。
使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请勿使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的，对您的网络设备及应用服务的可用性、安全性等发起的安全扫描、风险预警和漏洞检测。服务内容详见腾讯云官网。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如暴露端口检测、暴露漏洞检测、弱口令检测、网站风险检测、配置风险检测等）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所差异，具体以腾讯云实际提供的赠送服务内容为准，您应确认知晓并同意本条款及相关服务规则，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准等详见服务规则介绍页面，您需依照服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.2 部分腾讯云服务开通后（例如云服务器、云数据库等），即使您未新增服务项目或资源，亦未进行新的操作，但由于该部分服务会持续占用资源，因此将持续产生扣费，您应当及时续费或关闭服务。

3. 使用规则

3.1 您应遵守所有适用的法律、司法解释、行政法规、规章、条例及其他规范性文件，包括但不限于中国以及可能相关的其他境外区域、国家（例如：您使用本服务时所处的国家或地区）的法律法规等（统称为“法律法规”）。
3.2 您需按规定取得有关部门的备案、许可或批准，确保拥有相应的经营资质和能力，依法经营，合法使用本服务，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为任何违反法律法规的行为提供便利。
3.3 如果第三方对您使用腾讯云服务或者使用服务所涉及的行为、内容等提出质疑或投诉，或对您使用的腾讯云服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您应配合查清事实、解决纠纷，承担相应费用和损失，以及使腾讯云免责。
3.4 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您应根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。**在腾讯云尽到前述的基础安全保护措施的前提下，腾讯云不对您因未采取或配置更高级别的安全保护措施而造成的后果和损失负责。**
3.5 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
3.6 您理解并同意，腾讯云提供的服务需要您授权腾讯云对约定的网站、主机等资产进行漏洞扫描测试，收集必要的数据进行分析，并提供修复建议。使用服务前您需保证已阅读并详细了解服务的全部内容和漏洞扫描细节，您应仔细阅读漏洞扫描服务的指引和说明，自行判断漏洞扫描服务与您的服务的适配性，并依照相关操作指引进行操作。
3.7 您需保证在使用本服务过程中提供的全部信息真实、准确、合法、有效，您保证有合法权利委托腾讯云针对您授权的资产进行扫描探测，您所授权的资产均为您所有或拥有相应授权，若因您提交的信息违反前述承诺或相关法律规定导致的全部后果和责任，均由您自行承担，且腾讯云有权立即停止提供相关工具和服务。
3.8 您理解并同意，漏洞扫描将对您所选资产的全部端口进行扫描探测。您同意授权腾讯云收集和使用您的信息，包括用于登录网站的用户名、密码、cookie，用于登录主机的用户名、密码或密钥，用于 API 鉴权的验证信息等，以向您提供相应的漏洞扫描服务。腾讯云将在您使用本服务期间内持续保存前述信息，并在服务提供完毕后删除（法律法规或是腾讯云与您另有约定除外）。
3.9 您授权腾讯云通过您提供的验证信息登录您的资产，收集系统账户、操作系统版本、软件版本、进程、端口及系统日志相关的安全特征信息，并上传到腾讯云云端进行安全分析。

4. 服务等级

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.1 本服务的服务等级详见《漏洞扫描服务等级协议》。
4.2 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 终止

5.1 在以下情况下，腾讯云有权终止向您提供本服务：
5.1.1 腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您添加或发起扫描的资产未获得合法授权。
5.1.2 经双方协商一致终止。
5.1.3 采用预付费方式的服务，服务期限届满时且您未进行续费的。
5.1.4 采用后付费方式的服务，您未在服务规则要求期限内及时缴纳费用的。
5.1.5 您有任何违反《腾讯云服务协议》或本服务条款的行为的。
5.1.5 其他本服务条款或《腾讯云服务协议》另有约定的情况。

6. 客户数据

6.1 客户数据是指您向腾讯云提交的、使用本服务处理、产生的各类型数据，包括但不限于文本、图片、音视频、程序、代码、软件、文档、数据资料等。
6.2 您保证客户数据由您合法获取、收集、产生，有权自行或委托他人使用腾讯云服务对客户数据进行传输、存储、上传、分析、编辑、修改和分发等任何方式的使用，且前述使用均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违约的情形。
6.3 若涉及的数据中包含任何不允许向境外传输、或向境外传输须经事前备案/审查的数据类型，或包含任何敏感信息，则您应避免向境外传输或依法事先经过主管部门许可。
6.4 为向您提供本服务，您授予腾讯云非独占的、在服务期限内不可撤销的权利，有权以托管、处理、存储、传输和/或其他必要方式使用客户数据。
6.5 您理解并同意，腾讯云将按照腾讯云公布的《腾讯云隐私保护声明》尊重和保护用户隐私，为了及时响应您的帮助请求，改进腾讯云的漏洞扫描服务，腾讯云将记录、分析您的服务使用行为、递交的支持请求等行为数据，但不包括您的业务数据和账户信息。

7. 知识产权

7.1 本服务及腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件等的知识产权及其他权利均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式侵害腾讯云合法权益。
7.2 您应保证提交腾讯云的内容、对腾讯云服务的使用及使用腾讯云服务所处理或产生的内容未侵犯任何第三方的合法权益。

8. 责任限制及免除

8.1 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵不是因为腾讯云故意、过错或过失引起的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
8.2 您理解并同意，本服务可能会造成业务服务中断、数据丢失、数据泄露等风险，腾讯云对此不承担责任，您将自行做好数据备份工作并在业务空闲期使用漏洞扫描服务。同时，您理解本服务不能保证发现所有的安全漏洞，扫描结果是否与实际相符由您自行判断，漏洞扫描报告中的安全风险及修复建议仅供参考，腾讯云不保证相关内容的真实性、准确性和适用性，不保证本服务能够解决您的所有安全问题。
8.3 您理解并同意，服务期间可能会影响您系统和资产的正常运行（如大量测试数据的处理、服务带宽的占用、服务器发生异常、数据库发生异常等），可能导致系统无法正常使用，对此腾讯云无需承担任何责任。
8.4 您理解并同意，就免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务，腾讯云不对该类服务的可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证，亦不对您使用该类服务的结果承担任何责任（双方另有约定除外）。
8.5 在适用法律允许的范围内，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.6 无论是否有其他约定，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月期间内，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券、优惠抵扣等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
9.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

9.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

10. 其他

10.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的内容。

10.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

10.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。

10.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

主机安全服务等级协议

最近更新时间：2024-05-13 16:46:42

为使用腾讯云主机安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《主机安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云主机安全服务（Cloud Workload Protection，CWP）

指主机安全提供的基础版、专业版和旗舰版的产品功能，其中专业版和旗舰版服务承诺业务可用性不低于99.95%，基础版本属于免费功能（不承诺SLA），具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

由主机安全服务系统自身异常引起的安全功能失效或者故障， 例如：安全功能无法使用，产品无法启动、卸载等异常情况。

1.3 服务不可用分钟数

服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用分钟数为1分01秒，则按2分钟计算单实例不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**本条款仅针对主机安全专业版和旗舰版的付费用户有效，基础版属于免费提供的功能服务，不属于赔偿范围内，赔偿以受影响的单台机器为进行计算。**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于80%	月度服务费的25%

低于80%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于您或您的最终用户没有及时处理安全告警事件引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 由于您或您的最终用户在非腾讯云标准系统下安装主机安全 agent 引起的兼容性问题，服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

主机安全服务条款

最近更新时间：2025-03-03 15:18:43

腾讯云主机安全服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云与您，就您使用腾讯云主机安全服务（以下简称“本服务”或“主机安全服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如免责、违约责任、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。
使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请勿使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

1. 服务内容

1.1 本服务是指腾讯云提供的主机安全服务，包括主机安全的安全防护、增值服务等功能及相关技术支持服务，服务内容详见 腾讯云官网，具体您可使用的服务内容以您购买、使用及腾讯云实际提供的为准。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如设备型号、服务配置、功能搭配等）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所差异，具体以腾讯云实际提供的赠送服务内容为准，您应确认知晓并同意本条款及相关服务规则，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准等详见服务规则介绍页面，您可结合实际需求选择预付费或后付费的服务。
（1）预付费：您需要根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。服务期满用户如需继续使用本服务，可前往计费中心进行续费或新购操作。
（2）后付费：您需要提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额，您需确保您账号中的余额充足。
2.2 **您理解并同意，主机安全服务有权根据自身产品规划适时调整服务的内容、价格、计费模式等。**但在您的服务使用期间，不会实质性降低主机安全服务水平，主机安全服务会在合理范围内尽最大努力提前将调整规则通过官网、文档、站内信等方式告知您。

3. 使用规则

3.1 主机安全服务是针对服务器提供的安全防护服务，产品结构是：控制台-客户端-服务器，服务器只有安装了主机安全客户端才可正常使用主机安全服务。因此，无论您使用的是腾讯云服务器还是非腾讯云服务器，您均须注意根据本产品的相关文档、指引等文档进行客户端的安装以使用服务，否则**若您的服务器未安装客户端，主机安全服务将无法为相应服务器提供防护服务，且相关服务仍会正常计费。**
3.2 自2022年5月24日起，主机安全服务已支持客户端离线和卸载告警功能（覆盖基础版、普惠版、专业版、旗舰版的 Linux 和 Windows 主机），用户可设置告警开关、告警时间、告警主机范围，当监测到客户端离线一定时长或客户端通过脚本被卸载时，将触发告警，提醒用户及时上线客户端或重新安装客户端。
3.3 用户应充分意识到主机安全客户端的重要性，客户端可监测风险并上报数据，在日常安全运营中，除了要密切关注并及时响应离线和卸载告警外，用户有义务主动定期查看客户端及相关设备的运行情况，若有发现主机安全客户端异常离线、卸载、故障或影响业务正常运行等问题，应立即采取合理措施。
用户有义务确保其云服务器和云账号的安全，采取安全措施防止未经授权的访问和使用，且不得利用云服务器进行任何违法活动，如挖矿、对外攻击等。若用户的云服务器或云账号因安全措施不当而被攻破失陷，用户应立即采取必要的安全整改措施，并配合平台完成取证及安全整改，为防止失陷服务器进一步对腾讯云及其他用户造成安全影响及损失，**我们有权对失陷服务采取强制清除木马文件、进程、身份验证等必要的应急措施。在此过程中导致服务不可用，对您的业务产生影响，根据具体情况参考主机安全服务等级协议包含的赔偿方案、免责条款相关内容。**
您理解并同意，主机安全服务对以下客户端离线场景所产生的直接或间接损失免责：
3.3.1 未正确安装客户端：用户未按照安装指引正确安装客户端并验证是否安装成功，导致客户端离线。
3.3.2 网络限制或连接中断：部分用户的网络安全策略使得客户端网络受限或网络连接中断，导致客户端离线。
3.3.3 客户端自动升级问题：主机安全客户端存在自动升级机制以获取最新安全规则，在升级过程中可能发生错误或升级失败，导致客户端离线。（若您对此有顾虑，可与我们联系，解除自动升级机制）

3.3.4 客户端重启失败：修复部分漏洞时主机安全会建议用户重启客户端，目的是为了确保漏洞修复的有效性和系统的安全性，但可能出现重启失败的情况，导致客户端离线。
3.3.5 忽视离线及卸载告警：用户未正确配置离线及卸载告警，或未关注告警，或未及时响应告警，导致客户端离线或卸载而长期没有进行妥当处理。
3.4 您理解并同意，主机安全服务范围主要包括（具体功能以您购买、使用的产品版本所实际提供的为准）：资产管理、漏洞管理、安全基线、入侵检测等功能，支持对挖矿木马、勒索病毒等恶意文件提供相关检测能力，但**主机安全服务不保证可发现和防护所有安全风险，也不支持解密被勒索病毒加密的文件、服务器被入侵后的数据恢复等非主机安全产品功能范围内的服务。**
您应根据您的服务器、业务等的情况购买或配置相应级别的安全防护软件、系统并及时采取安全措施，**因您未定期备份数据、修复漏洞、修复基线和未及时处理相关安全告警等非主机安全服务原因，造成服务器被入侵勒索等情况或是损失，由您自行承担责任。**
3.5 主机安全“自动加购”是指自动将主机安全基础版升级为专业版或旗舰版，因基础版主机防护能力较弱、仅监控异常登录和密码破解行为，开启该开关可使基础版主机安全自动升级防护版本以获得更多安全防护能力。
主机安全“自动加购”开关默认关闭，**若您主动开启“自动加购”开关并选择了防护版本和付费模式，当检测到新增已安装主机安全基础版的服务器时，腾讯云将根据您的设置自动为您下单购买对应服务并绑定服务器，所产生的费用从您的账户中自动扣除。**
3.6 **主机安全客户端无法保证与所有操作系统完全兼容，可能出现较低概率的异常情况，例如：服务器资源占用率升高、宕机等，您理解并同意主机安全服务对上述问题不承担责任。**
3.7 为便于您统一管理腾讯云的服务器安全，腾讯云会自动同步您的云服务器（CVM）、轻量应用服务器（Lighthouse）、边缘计算机器（ECM）的实例目录（如有）至主机安全服务的主机列表中，您理解并同意授权腾讯云扫描和获取您的服务器实例信息。
3.8 **您理解并同意，主机安全客户端将实时监测并采集上报文件、进程、命令等安全相关数据用于安全风险分析，以实现安全监控和告警功能。为确保您的云上资产安全，您同意腾讯云及腾讯云授权的合作伙伴，通过站内信、短信、电话、安全报告等多元化触达方式，对检测到您账号存在的风险事件及安全问题进行预警通知，并为您提供相关安全建议。**
3.9 **您理解并同意，用户须对服务器中的数据及密码保密性负责，因用户自身维护或保密不当导致的损失和后果由用户自行承担，为保护数据安全，须做好日常数据备份工作。**

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《腾讯云主机安全服务等级协议》。
4.2 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 知识产权

5.1 本服务及腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件等的知识产权及其他权利均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式侵害腾讯云合法权益。
5.2 您应保证提交腾讯云的内容、对腾讯云服务的使用及使用腾讯云服务所处理或产生的内容未侵犯任何第三方的合法权益。

6. 责任限制及免除

6.1 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵不是因为腾讯云故意、过错或过失引起的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
6.2 您理解并同意，就免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务，腾讯云不对该类服务的可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证，亦不对您使用该类服务的结果承担任何责任（双方另有约定除外）。
6.3 **您理解并同意，主机安全服务提供的安全事件等信息仅供您参考，相关信息是否与您的业务实际相符由您自行掌握和判断，主机安全服务不保证相关信息的真实性、有效性、准确性和适用性。您在主机安全服务中执行的所有操作及您因使用或参考主机安全服务提供的信息而做出的安全决策，相关风险和后果由您自行承担。**
6.4 **您理解并同意，主机安全服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的，主机安全服务已建立（且将随技术发展不断完善）必要的安全技术来防护您的服务器，但无法保证所提供的服务毫无瑕疵或缺陷，因此您理解并同意，即使主机安全服务存在一定瑕疵或缺陷，但上述瑕疵或缺陷是由于当时行业技术限制，其将不视为腾讯云违约、腾讯云对此免责，但主机安全服务承诺不断提升技术和服务水平，与您合作解决问题。**
6.5 **主机安全服务将尽力测试和维护主机安全客户端的稳定性，但针对客户未定期检查安全软件及相关设备的运行情况而导致被黑客入侵、勒索或数据泄露等安全事件，您理解并同意主机安全服务对上述问题不承担责任。**
6.6 在适用法律允许的范围内，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
6.7 **无论是否有其他约定，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月期间内，您就本服**

务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券、优惠抵扣等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

7. 法律适用及争议解决

7.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
7.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
7.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

8. 其他

8.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。
8.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
8.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
8.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（以下无正文）

容器安全服务服务等级协议

最近更新时间：2024-05-13 16:46:42

为使用腾讯云容器安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《容器安全服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云容器安全服务（Tencent Container Security Service, TCSS）

是指腾讯云通过腾讯云容器安全服务平台为您提供的容器资产管理、镜像安全、运行时安全、高级防御及安全基线等安全服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

由本服务的系统自身异常引起的安全功能失效或者故障， 例如：本服务功能无法使用，本服务客户端无法启动等异常导致无法使用的情况。若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 – 服务不可用开始时刻。按分钟计算不可用时间，不足60秒的按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 – 服务月度内服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于80%	月度服务费的25%
低于80%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用本服务引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于网络运营商故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于您或您的最终用户没有及时处理安全告警事件引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 由于您或您的最终用户在非腾讯云标准系统下安装本服务客户端引起的兼容性问题，服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云大模型安全网关服务等级协议

最近更新时间：2025-06-18 14:54:11

为使用腾讯云大模型安全网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云大模型安全网关服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语与定义

1.1 腾讯云大模型安全网关

腾讯云提供 大模型安全网关 是指腾讯云为您提供面向大模型场景的安全防护能力，通过构建模型与服务间的可信、便捷的交互通路，助力企业实现大模型应用的安全可控与高效管理，具体请参见 大模型安全网关，实际以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

仅指由于本服务自身故障导致的请求调用失败，其他原因导致的调用失败均不计入失败请求，包括但不限于网络故障、您后端服务故障或您配置使用错误导致的服务调用失败不计入失败请求。

1.4 服务月度不可用分钟数

在连续的某1分钟内，您访问的 API 安全服务持续都是失败请求时，这一分钟计为服务不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。服务月度不可用分钟数是指1个服务月度内不可用时间的总和。

1.5 服务月度总分钟数

按照服务月度内天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度不可用分钟数/服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务**可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您没有按照本服务产品文档中说明的开发规范或使用建议进行应用开发，或您误操作。

4.2 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练等。

4.3 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的故障，包含您为使用本服务设置的后端地址、后端路径等指向的后端服务没有正常运行或运行不稳定等。

4.4 您由于维护不当导致数据、口令、密码等丢失或泄露引起的故障。

4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，或其他不可抗力因素。

4.6 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

4.7 您的后端服务提供黄、赌、毒、以及其他违法违规服务、信息，被关停的。

4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.9 在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用腾讯云服务是您自行独立审慎判断后做的选择，您应自行对您的判断或操作的行为及其结果负责，若因此导致本服务的服务可用性低于标准的，腾讯云无须向您承担责任包括但不限于：

（1）您需要自行判断本服务与您的技术架构等软硬件的适配性；

（2）您对您的自行操作如健康检查配置、过滤器配置等行为负责；

（3）本服务仅负责大模型安全网关的相关技术架构以及组件，您的后端服务应用由您自行负责；

（4）由于您或请求来源方的证书配置错误、域名配置问题、安全组防火墙配置等原因引起的请求失败不在本协议约定失败请求之中。由于您的使用超过了本服务的使用限制导致的服务不可用不在本协议约定失败请求之中。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据安全
腾讯云数据安全治理中心服务等级协议

最近更新时间：2025-06-13 16:29:02

为使用腾讯云数据安全治理中心服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据安全治理中心服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据安全治理中心服务

是指腾讯云为您所购买的数据安全治理中心实例（敏感数据识别、分类分级、风险评估）、数据安全网关（云访问安全代理）实例（数据加密、动态脱敏、静态脱敏）所提供的数据安全治理服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

- 若持续一分钟，所有尝试连接至腾讯云数据安全网关（云访问安全代理）服务的操作均失败，则将视为数据安全网关（云访问安全代理）服务在该分钟不可用。
- 若持续一分钟，在完全按照操作手册正确配置的前提下，所有控制台操作均失败，则将视为数据安全治理中心服务在该分钟不可用。

若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 - 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.6 服务月度内服务不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（（服务月度总分钟数 − 服务月度内服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.9% > 服务可用性 ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > 服务可用性 ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > 服务可用性	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）本服务涉及的数据库等资源节点 IP、开放端口、库表名称等相关信息。
（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。包括但不限于以下情形
（1）网络及安全组错误配置问题导致服务不可用的情形。
（2）未按照要求开发接口对接服务，导致服务不可用的情形。
（3）误操作删除密钥信息及其它重要信息，导致造成数据无法解密的情形。
（4）其它非规范操作，造成加密数据泄露或数据无法解密的情形。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对本服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
5.14 您理解并同意，本服务的敏感数据识别、分类分级、风险检测等功能仅就您提交的相关请求向您反馈相应模型的识别或检测结果（简称“分析结果”），您通过本服务查询到的分析结果与被提交的数据是否相符由您自行掌握和判断，腾讯云不保证其提供的分析结果的真实性、准确性和适用性。本服务反馈的分析结果不构成腾讯云对任何人的明示或暗示的观点或者保证，不代表腾讯云赞成或反对的立场，腾讯云不对您因使用或参考该分析结果的内容或信息而造成的损失负责。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
6.2 您同意并确认，您存储、上传到本服务中，或者利用本服务以识别、分析等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，且您已获得相关信息主体的充分授权，保证有权使用本服务对前述数据进行处理。
6.3. 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.4. 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

运维安全中心（堡垒机）服务等级协议

最近更新时间：2024-05-29 17:00:56

为使用腾讯云运维安全中心（堡垒机）（Operation and Maintenance Security Center（ Bastion Host））服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《运维安全中心（堡垒机）服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、管辖法院等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 运维安全中心（堡垒机） 服务，是指腾讯云通过在您（也称“客户”）的 私有网络 VPC 中部署本服务实例并将其作为代理网关的方式，对腾讯云服务器 CVM 及其操作系统所发送命令进行记录和审计。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。
1.2 **腾讯云提供的运维安全中心（堡垒机）服务不可用情况包括以下几类。**
（1）管理功能不可用：管理功能不可用是指管理账号以及各运维人员账号在输入正确账号密码且在账号管理策略（时间限制、IP 限制、行为限制）允许的范围内，无法通过操作指南描述的步骤登录运维安全中心（堡垒机）服务管理界面及操作界面内相关功能配置项。 管理功能不可用时间：每五分钟内发生两次管理功能不可用事件之间时间间隔的总时长。
（2）协议代理不可用：协议代理不可用是指用于运维工作的账号在正常登录后，在产品策略完全按照操作指南正确配置的前提下，无法通过本服务正常对腾讯云资源进行访问。 协议代理不可用时间：本服务单一账号每五分钟内发生两次协议代理不可用事件之间时间间隔的总时长。
（3）审计日志不可用：审计日志不可用是指，本服务审计策略完全按照操作指南正确配置且无中途关闭审计策略的前提下，运维人员通过本服务访问并操作云上资源，但本服务未将运维操作形成产品内的日志。 审计日志不可用时间：本服务周期内丢失的日志和录像时间的总时长。
1.3 **以下为本 SLA 术语定义**
（1）服务周期：一个服务周期为一个自然月。
（2）服务周期总分钟数：服务周期内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）
（3）可用性：运维安全中心（堡垒机）产品服务可用性仅限于自身软件系统的可用性，不对针对整体框架的可用性适用（如网络原因导致的不可用等）。
（4）服务不可用分钟数：服务周期内运维安全中心（堡垒机）产品各类不可用时间的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（（服务周期总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务周期总分钟数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%

98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）运维安全中心（堡垒机）涉及的云服务器等资源节点 IP、开放端口、服务协议等相关信息。
（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用。
4.5 由于您不付费或是欠款或是退款（包括运维安全中心（堡垒机）以及本服务所在云服务器）导致的服务不可用。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用。
4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用。
4.8 由于运维安全中心（堡垒机）产品框架体系中其他组件的问题（如云服务器被人为关闭、目标服务器访问端口被关闭等）引起的服务不可用。
4.9 使用运维安全中心（堡垒机）产品的终端自身硬件、操作系统、软件（如 SSH 工具）故障引起的服务不可用。
4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用。
4.12 超过您所购运维安全中心（堡垒机）产品规格的主机管理数导致的服务不可用。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 您维护不当、授权不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。因本协议产生的任何纠纷，双方同意提交本协议签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院诉讼解决。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据安全审计服务等级协议

最近更新时间：2025-06-05 16:59:21

为使用腾讯云数据安全审计服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据安全审计服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、管辖法院等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或产生购买、使用等行为；或您以其他任何明示或默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据安全审计服务

是指腾讯云为您分配的数据安全审计服务，对所有安装 agent 服务器对于数据库的所有操作进行审计。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用

- 若持续一分钟，在完全按照操作手册正确配置的前提下，所有操作均失败，视为服务不可用。
- 若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 - 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.6 服务月度内服务不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（（服务月度总分钟数 − 服务月度内服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数）× 100%。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性**不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿。

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
99.95% > 服务可用性 ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > 服务可用性 ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > 服务可用性	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日；**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）服务不可用详细的日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）数据安全审计涉及的云服务器等资源节点 IP、开放端口、服务协议等相关信息。
（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 使用数据安全审计产品的终端自身硬件、操作系统故障等原因引起的服务不可用。（如：部署Agent的云服务器被人为关闭、服务器安全组配置被修改等）
5.8 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.9 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.10 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.12 由于腾讯云对本服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.14 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
6.2 您同意并确认，您存储、上传到本服务中，或者利用本服务以识别、分析等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，且您已获得相关信息主体的充分授权，保证有权使用本服务对前述数据进行处理。
6.3 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.4 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

密钥管理系统服务等级协议

最近更新时间：2025-07-03 17:59:12

为使用腾讯云密钥管理系统（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《密钥管理系统服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云密钥管理系统服务

是指腾讯云为您提供的密钥管理系统服务，包括密钥管理系统、云加密机、凭据管理系统三个产品模块，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 单个产品模块

指本服务的具体产品模块，本服务的可用性按照密钥管理系统、云加密机、凭据管理系统3个产品模块独立计算。

1.5 服务不可用

若本服务的单个产品模块服务所有的请求均返回“InternalError”，视为服务不可用。若本服务的单个产品模块无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即单个产品模块不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务的单个产品模块在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.6 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 − 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.7 服务月度内服务不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（（服务月度总分钟数 − 服务月度内服务不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数）× 100%
说明：服务可用性需基于单个产品模块独立计算。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的单个产品模块可用性不低于99.99%**，如本服务未达到上述服务可用性承诺（属于免责条款情形的除外），客户可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如**单个产品模块**的服务可用性低于99.99%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果单个产品模块某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内客户就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指单个模块的月度服务费且不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用）。

服务月度的单个产品模块服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.90%	月度服务费的10%
低于99.90%但等于或高于95.00%	月度服务费的25%
低于95.00%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
5.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
5.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
5.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
5.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
5.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于：
（1）账户密码及信封加密中数据密钥遗失，造成数据无法解密的情形。
（2）信封加密中，未及时清除缓存，造成明文数据密钥泄露的情形。
（3）网络及安全组错误配置问题导致服务不可用的情形。
（4）未按照要求开发接口对接服务，导致服务不可用的情形。
（5）误操作删除密钥信息、凭据信息及其它重要信息，导致造成数据无法解密或无法使用的情形。
（6）其它非规范操作，造成数据泄露或数据无法解密的情形。
5.7 用户处于未开通或者欠费状态下发起的请求。
5.8 不可抗力引起的。
5.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
6.2 您同意并确认，您存储、上传到本服务中，或者利用本服务以识别、分析等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，且您已获得相关信息主体的充分授权，保证有权使用本服务对前述数据进行处理。
6.3. 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.4. 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云代码签名证书服务等级协议

最近更新时间：2024-11-19 16:26:02

为使用腾讯云代码签名证书服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云代码签名证书服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯代码签名证书服务

腾讯云提供的代码签名证书服务是指腾讯云为您提供的由数字证书认证机构签发的固定有效期的代码签名证书。可以对您的应用程序进行代码软件数字签名的认证服务，为您的应用程序提供了权威性、安全性、可信度、从而建立良好的软件品牌信誉度。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

根据本协议认定的所提供的服务无法使用的时间。

2. 服务可用性

代码签名证书可用性：指代码签名证书签发后在证书有效期内能够正常进行签名操作。

2.1 服务可用性承诺

腾讯云承诺的代码签名证书所提供的服务在每个服务月度内不会出现持续的超过五分钟或更长的不可用时间。

> **说明**
> - 持续不可用，指从不可用状态发生到不可用状态消除。
> - 相邻的两次不可用间隔少于30分钟的，视为一次不可用，该两次不可用时间相加为一次不可用时间。例如，发生一次2分钟的不可用，间隔15分钟后又发生3分钟不可用，则本次不可用时间为5分钟（2分钟+3分钟）。
> - 因用户自身原因，如忘记证书密码、证书私钥泄露、证书签署恶意软件等造成的证书不可用，不属于不可用时间。
> - 赔偿只针对已购买代码签名证书并已产生费用的用户。

2.2 服务可用性

腾讯云提供的本服务在服务月度不会出现连续的5分钟不可用时间，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相**

应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
服务月度的服务可用性赔偿代金券金额：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
单个服务月度内一次持续不可用时间，超过5分钟， 或每一次持续不可用时间超过5分钟累加小于等于2小时。	月度服务费的10%
单个服务月度内一次持续不可用时间，超过2小时但小于等于10小时， 或每一次持续不可用时间超过5分钟累加高于2小时但小于等于10小时。	月度服务费的25%
单个服务月度内一次持续不可用时间，超过10小时， 或每一次持续不可用时间超过5分钟累加不可用时间高于10小时。	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云提前通知过客户进行系统维护升级引起的服务中断。
4.2 用户未按规定调用服务引起的服务不可用。
4.3 用户自身网络或应用故障引起的不可用。
4.4 不可抵抗事件引起的，可参考主合同中的不可抗力章节原因。
4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

机密计算平台服务等级协议

最近更新时间：2022-03-01 15:29:06

为使用腾讯云机密计算平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《机密计算平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云机密计算平台服务

是指腾讯云提供的高安全性和隐私保护的服务组件，您可通过使用机密计算服务实现对数据运算的隐私保护，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 TEE 节点

是指机密计算平台的计算承载方，拥有创建 TEE（可信执行环境）能力的计算设备节点，TEE 节点可以是虚拟设备，如云服务器和容器；也可以是实体设备，如裸金属服务器和计算卡。

1.4 服务月度总服务时长

服务月度内的总服务小时数 × 60(分钟)计算。

1.5 服务不可用

本服务出现下列任何情况之一即表示本服务在当前时段处于无法正常使用状态，如本服务连续20秒及以上处于无法正常使用状态，则属于服务不可用（若本服务处于无法正常使用状态的持续时间在20秒以内，不属于服务不可用）：
（1）因故障导致的本服务控制台页面无法访问，或无法正确反馈用户的操作。
（2）因故障导致的机密计算配套服务不可用，包括 Pack/Run 功能、远程证明、加密存储等。
（3）因故障导致的 TEE 节点离线，机密计算平台无法继续管理 TEE 节点。

1.6 服务月度不可用分钟数

指一个服务月度中，本服务不可用分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度不可用分钟数 / 服务月度总服务时长）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 **机密计算平台需要与支持 SGX 技术的计算设备（如 CVM 云服务器）协同使用，由计算设备本身故障导致的本服务不可用。**
4.2 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内服务中断时间。
4.3 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.4 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.5 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.6 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全服务
安全托管服务服务等级协议

最近更新时间：2023-05-16 15:52:59

为使用腾讯云安全托管服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《安全托管服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 安全托管服务

安全托管服务指腾讯云（cloud.tencent.com）向您提供的官网所展示的安全托管服务，您可以根据需要选购相应的服务规格，具体以您购买的服务规格及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务有效期

服务有效期是指您购买本服务后，在约定的时间内履行合同条款的时长。

1.3 服务有效期超时

服务有效期超时指未在合同约定的时间内完成约定的服务内容。

1.4 服务响应时长超时

服务响应时长超时指未在指定服务约定的服务响应时长内进行响应。

2. 服务可用性

2.1 服务有效期及响应时长

本服务的服务可用性指由腾讯云与您签署的合同约定的服务有效期或响应时长。服务响应时长包含两种场景：
（1）指您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，安全托管服务团队以电话或微信的方式向您反馈安全托管服务实施方案与计划的间隔时间。
（2）指云安全产品或服务监控系统在检测发现“高危”“严重”事件并告警后（系统告警时间即“安全事件发现时间”），安全托管服务团队以电话或微信的方式向您反馈安全托管服务风险分析与修复方案的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 – 用户需求发起时间 / 安全事件发现时间

2.2 服务响应指标标准

腾讯云安全托管服务响应时长与您选购的具体服务内容有关，如果腾讯云与您签署的合同未有特殊约定，相关服务响应时长如下表所示，如果未达到下述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

服务内容	服务响应时长
安全评估	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），5个工作日内提交评估报告。
漏洞情报	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），监测到控制台用户关联资产定义为“严重”级别漏洞情报或Github 泄露情报时，在发现情报结束后的2小时内同步情报分析结果和修复方案。
风险管理	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），安全风险检测实施结束后3个工作日提交检测报告。
安全加固	4小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），提供风险处置详细方案和修复建议。
威胁管理	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），控制台安全产品中出现风险定义为“严重”、“高危”级别告警事件后，4小时内同步事件分析结论和推荐处置建议。

应急响应	1小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务有效期超时或者服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务有效期超时	服务费的10%
服务响应时长超时	服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 用户的权利和义务

4.1 获取本服务的准备

4.1.1 您同意遵守本服务条款以及服务展示页面的相关管理规范及流程。您了解上述协议及规范等的内容可能会不时变更。如本服务条款的任何内容发生变动，腾讯云应通过提前30天在官网的适当版面公告向您提示修改内容。
4.1.2 您应按照要求提交清晰完整的申请资料，包括但不限于：主体资格证明、申请人信息、企业联系人信息、发票信息等信息，具体申请资料以腾讯云要求的为准。如因资料缺失导致无法正常开通服务或延期开通的，腾讯云不承担任何责任。您保证提交的信息真实、准确、及时、完整，否则由此引发直接或间接的纠纷，所涉及的任何责任或赔偿均由您承担。您同意腾讯云可采用电话、邮件、或上门拜访等方式进行确认。
4.1.3 您需自行准备接受本服务所需的硬件设备并开通互联网连接服务，本服务使用过程中可能产生的硬件成本和数据流量费用，用户需自行承担，如因您缺少适当的硬件，或未成功连接互联网导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。
4.1.4 您需正确进行域名解析配置，您可以参考授权经销商或腾讯云提供的帮助文档。如因您未正确进行域名解析配置，或错误修改域名解析配置导致本服务无法正常使用，腾讯云不承担任何责任。

4.2 用户的权利

4.2.1 腾讯安全托管服务用户享有在成功购买并开通本服务后，按照约定使用本服务的权利。
4.2.2 腾讯安全托管服务用户拥有在服务约定范围内的权利，包括：接收服务通知、针对服务交付内容进行咨询、修改、内部汇报以及反馈等权利，具体享有的权限和功能以当期服务内容说明为准。

4.3 用户信息内容规范

4.3.1 本条所述信息内容是指用户使用本服务过程中所制作、复制、发布、传播的任何内容，包括但不限于邮件内容、标题、附件以及其他使用本服务所产生的内容。

4.3.2 腾讯云一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，所有用户均不得利用本服务制作、复制、发布、传播如下干扰腾讯云正常运营，以及侵犯其他用户或第三方合法权益的内容，包括但不限于：
4.3.2.1 违反国家法律法规禁止的内容：
（1）违反宪法确定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的。
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的。
（9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序。
（10）以非法民间组织名义活动的。
（11）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
4.3.2.2 垃圾邮件、计算机病毒等破坏性程序、广告信息、骚扰信息或含有任何性或性暗示的内容。
4.3.2.3 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的内容。
4.3.2.4 涉及他人隐私、个人信息或资料的内容。
4.3.2.5 其他违反法律法规、政策及公序良俗、社会公德或干扰腾讯云正常运营和侵犯其他用户或第三方合法权益内容的信息。

4.4 服务使用规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，您使用本服务过程中不得从事下列行为：
4.4.1 对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
4.4.2 对腾讯云拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
4.4.3 通过非腾讯云开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用腾讯云服务，或制作、发布、传播上述工具。
4.4.4 自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。
4.4.5 其他未经腾讯云明示授权的行为。

4.5 服务运营规范

除非法律允许或腾讯云书面许可，所有用户在使用本服务过程中均不得从事下列行为：
4.5.1 提交、发布虚假信息，或冒充、利用他人名义的。
4.5.2 诱导其他用户运行含有计算机病毒等破坏性程序的邮件内容或点击含有计算机病毒等破坏性程序链接页面的。
4.5.3 虚构事实、隐瞒真相以误导、欺骗他人的。
4.5.4 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的。
4.5.5 利用本服务从事任何违法犯罪活动的。
4.5.6 制作、发布与以上行为相关的方法、工具，或对此类方法、工具进行运营或传播，无论这些行为是否为商业目的。
4.5.7 其他违反法律法规规定、侵犯其他用户合法权益、干扰服务正常运营或腾讯云未明示授权的行为。

4.6 对自己行为负责

您应向腾讯云提交执行本服务条款的联系人、及云平台上各类产品与服务的人员名单和联系方式并提供必要的协助。如以上人员发生变动，您应自行将变动后的信息进行在线更新并及时通知腾讯云。**因您提供的人员的信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由您负责。 用户应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。**

5. 腾讯云的权利和义务

5.1 按约提供服务

5.1.1 腾讯云将在约定的时间内对用户申请资料进行审核，并在用户支付相应费用后在约定时间内开通本服务。
5.1.2 服务期限内，腾讯云向您提供清楚的操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时提供7×24小时的在线工单服务系统及售后服务电话技术咨询服务。
5.1.3 腾讯云提供本服务条款规定的技术支持，但不承担由于您的原因（包括但不限于编码质量，人为管理疏漏，自身安全管理等）造成的影响和损失。
5.1.4 当本服务的功能、价格、使用方式有变更时，腾讯云会以本协议约定的通知方式通知用户。

5.2 保护用户信息安全

5.2.1 保护用户信息安全是腾讯云的一项基本原则，腾讯云将会采取合理的措施保护用户的个人信息。腾讯云对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户信息的安全。
5.2.2 腾讯云将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护用户的个人信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。
5.2.3 未经用户的同意，腾讯云不会向腾讯云以外的任何公司、组织和个人披露用户的信息，但法律法规另有规定的除外。
5.2.4 腾讯云仅针对客户授权范围内的安全日志、策略、告警内容进行监控和分析，不会违规对客户产品进行其他写或变更操作。
5.2.5 腾讯云仅在服务有效期内保存客户相关的服务数据，服务有效期结束之后将对相关服务数据进行删除及销毁。

5.3 违约处理

5.3.1 如果腾讯云发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯云有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规用户处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、服务暂停直至终止的处罚。腾讯云已经收取的费用不予退还。
5.3.2 您理解并同意，腾讯云有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。
5.3.3 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；腾讯云因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

6. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
6.1 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
6.2 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全托管服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因安全托管服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
6.3 由于您对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
6.4 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。
6.5 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
6.6 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
6.7 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
6.8 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
6.9 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
6.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
6.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
6.12 由于服务中提供了风险修复方案但您没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。
6.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
6.14 由于您在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。
6.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

7. 其他

7.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
7.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
7.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云应急响应服务服务等级协议

最近更新时间：2025-01-16 18:49:32

为使用腾讯云应急响应服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云应急响应服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
请您特别注意，本协议仅适用您通过腾讯云官网以在线订单方式购买的本服务，如您通过线下等其他方式购买腾讯云应急响应服务，相应服务要求请您以和腾讯云另行书面约定的为准。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 应急响应

应急响应是针对正在遭受网络攻击或疑似遭受网络攻击（包括但不限于服务器被入侵、恶意邮件投递、网页被篡改、受网络病毒影响等）的情况，通过平台、工具以及人力服务的方式，对攻击事件进行安全分析、发现原因。

1.2 应急响应服务

是指腾讯云向您提供的应急响应服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单约定的本服务的服务有效期限。

1.4 服务响应时长

服务响应时长指，服务有效期内，您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，应急响应服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间。

1.5 服务响应时长超时

服务响应时长超时指在服务有效期内，未在服务响应指标标准约定的服务响应时长内进行响应。

1.6 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应指标标准。

2. 服务可用性

2.1 服务响应指标标准

服务内容	服务响应时长
应急响应	• 法定工作日内10:00 − 12:00和14:00 − 17:00内：1小时内响应。 • 非前述时间内：4小时响应。 • 当次服务结束后3个工作日内提交报告。

服务有效期内，本服务承诺的服务可用性为服务响应时长符合服务响应指标标准。如未达到上述服务响应指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务有效期超时或者服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您就当次服务对应的已生效在线订单实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某次服务没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于当次服务的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。
4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。
4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。
4.5 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
4.6 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供应急响应服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因应急响应服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
4.7 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.12 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 服务中提供了漏洞修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.17 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云安全攻防对抗服务服务等级协议

最近更新时间：2023-05-16 15:53:00

为使用腾讯云安全攻防对抗服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云安全攻防对抗服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务响应时长指标标准、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
请您特别注意，本协议仅适用您通过腾讯云官网以在线订单方式购买的本服务，如您通过线下等其他方式购买腾讯云安全攻防对抗服务，相应服务要求请您以和腾讯云另行书面约定的为准。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 安全攻防对抗

安全攻防对抗是指，在获得授权后，根据约定的测试目标、测试范围、测试时间、测试手段，对授权的测试范围资产或对象展开模拟黑客手段的攻击测试，以发现资产存在的防护缺陷或安全盲区。

1.2 安全攻防对抗服务

是指腾讯云向您提供的安全攻防对抗服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单约定的本服务的服务有效期限。

1.4 服务响应时长

服务响应时长指，服务有效期内，您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后（您发起服务请求的时间即“用户需求发起时间”），安全攻防对抗服务团队以电话或微信的方式响应您的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 – 用户需求发起时间

1.5 服务响应时长超时

服务响应时长超时指在服务有效期内，未在服务响应时长指标标准约定的服务响应时长内进行响应。

2. 服务响应时长指标标准

服务内容	服务响应时长
安全攻防对抗	8 小时内响应（法定工作日内 10:00 – 12:00、14:00 – 17:00）。当次安全攻防对抗服务结束后 5 个工作日内，提交《攻防对抗总结报告》。

如未达到上述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务响应时长超时，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务响应时长没有达到本协议约定的标准，出现服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您就当次安全攻防对抗服务对应的已生效在线订单实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务响应时长	赔偿代金券金额
服务响应时长超时	服务费的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某次安全攻防对抗服务周期内没有达到服务响应时长标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于当次安全攻防对抗服务周期的服务响应时长的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应安全攻防对抗服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应安全攻防对抗服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应安全攻防对抗服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3. 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务响应时长标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：
4.1 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。
4.2 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。
4.3 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。
4.4 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
4.5 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全攻防对抗服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因安全攻防对抗服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
4.6 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.15 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云重要时期安全保障服务服务等级协议

最近更新时间：2023-05-16 16:38:09

为使用腾讯云重要时期安全保障服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云重要时期安全保障服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。请您特别注意，本协议仅适用您通过腾讯云官网以在线订单方式购买的本服务，如您通过线下等其他方式购买腾讯云重要时期安全保障服务，相应服务要求请您以和腾讯云另行书面约定的为准。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 重要时期安全保障

重要时期安全保障是指在特殊时期、重要活动、重大节日前期，由安全专家对企业在腾讯云上资产进行安全评估、风险探测、泄漏事件发现并提供修复意见，在特殊时期、重要活动、重大节日中期对企业在腾讯云上信息化资产进行安全监测，对监测到的安全事件进行分析、研判，根据您的要求对攻击者IP进行阻断，同时根据您的授权，对已发现的安全事件进行应急处置。

1.2 重要时期安全保障服务

是指腾讯云向您提供的重要时期安全保障服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单约定的本服务的服务有效期限。

1.4 服务响应时长

服务响应时长分为两种情况，即事件监测响应时长与被动服务响应时长。

- **事件监测响应时长：**指在服务有效期内，云安全产品或服务监控系统在检测发现“高危”或”严重“事件并告警后（系统告警时间即”安全事件发现时间“），重要时期安全保障服务团队以电话或微信的方式向您反馈事件风险的间隔时间。
  计算公式为：事件监测响应时长 = 服务团队反馈事件风险时间 − 安全事件发现时间。
- **被动服务响应时长：**指在服务有效期内，您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后（您发起服务请求的时间即“用户需求发起时间”），重要时期安全保障服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
  计算公式为：被动服务响应时长 = 服务团队响应用户时间 − 用户需求发起时间。

1.5 服务响应时长超时

服务响应时长超时指在服务有效期内，未在服务响应时长指标标准约定的服务响应时长内进行响应。

1.6 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应时长指标标准。

2. 服务可用性

2.1 服务响应时长指标标准

2.1.1 事件监测响应时长指标标准

服务阶段	服务内容	服务响应时长
保障阶段	漏洞感知	• 保障阶段提供7*24小时的漏洞感知。 • 监测到控制台用户关联资产定义为“严重”级别漏洞或安全情报时，30分钟内响应。 • 情报信息明确的前提下，在发现情报结束后30分钟内同步情报分析结果和修复方案。情报信息有较大缺失的前提下（包括但不限于漏洞详情信息、漏洞特征、漏洞 payload），在发现情报结束后2小时内同步情报分析结果和修复方案。

	安全监控	• 保障阶段提供7*24小时的安全监控。 • 控制台安全产品中出现风险定义为“严重”、“高危”级别告警事件后，在客户授权的前提下，40分钟内进行响应，2小时内同步事件分析结论和推荐处置建议。
	应急响应	• 保障阶段提供7*24小时的安全响应。 • 出现并感知到安全事件后，在客户授权的前提下，30分钟内响应并开始应急处置。 • 应急处置的工作时长会根据客户自身安全建设的完善程度或客户提供的事件背景、现象、日志或信息的准确度成正相关。完善程度、准确度越高，应急响应的工作越快。应急响应工作结束1个自然日内提交应急响应报告。

2.1.2 被动服务响应时长指标标准

服务阶段	服务内容	服务响应时长
准备阶段	安全评估	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），安全评估完成后5个工作日内提交评估报告。
	风险检测	2小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），安全风险检测实施结束后3个工作日提交检测报告。
	风险处置	4小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），提供风险处置详细方案和修复建议。
	渗透测试	8小时内响应（法定工作日内10:00 – 12:00、14:00 – 17:00），服务结束后5个工作日内提交测试报告。
保障阶段	漏洞感知	• 客户提供所使用组件或系统漏洞的安全情报后，30分钟内响应。 • 情报信息明确的前提下，在响应客户所提供情报后30分钟内同步情报分析结果和修复方案。情报信息有较大缺失的前提下（包括但不限于漏洞详情信息、漏洞特征、漏洞payload），在响应客户所提供情报后2小时内同步情报分析结果和修复方案。
	安全监控	• 客户提供资产外部安全事件情报后，30分钟内进行响应。 • 情报信息明确的前提下，在响应客户所提供情报后30分钟内同步事件分析结论和推荐处置建议。情报信息有较大缺失的前提下（包括但不限于 C2 地址、恶意域名、攻击特征），在响应客户所提供情报后2小时内同步事件分析结论和推荐处置建议。
	应急响应	• 客户提出应急需求后，在客户授权的前提下， 30分钟内响应并开始应急处置。 • 应急处置的工作时长会根据客户自身安全建设的完善程度或客户提供的事件背景、现象、日志或信息的准确度成正相关。完善程度、准确度越高，应急响应的工作越快。 • 应急响应工作结束1个自然日内提交应急响应报告。

如未达到上述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您就当次重要时期安全保障服务对应的已生效在线订单实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某次重要时期安全保障服务周期内没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务结束后的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于当次重要时期安全保障服务周期的服务可用性的计算，若双方出现争议的，

双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应重要时期安全保障服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应重保服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应重保服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。

4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。

4.4 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

4.5 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全评估服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因渗透测试服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

4.6 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您未遵循腾讯云产品的服务流程、您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 服务中提供了漏洞修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 由于您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.15 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.16 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

渗透测试服务服务等级协议

最近更新时间：2023-05-16 15:52:59

为使用腾讯云渗透测试服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《渗透测试服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 渗透测试

渗透测试是针对于Web、小程序、移动 App、PC 平台上二进制程序以及其后端服务器及关联资源的黑盒安全测试办法，通过平台、工具及人力服务的方式，对目标应用的功能进行安全检测，发现潜在的安全风险及漏洞。

1.2 渗透测试服务

腾讯云提供的渗透测试服务，是指腾讯云向您提供的渗透测试服务，您可以根据需要选择相应服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.3 服务有效期

服务有效期指合同约定（线上订单发起客户，以双方需求确认完毕为正式签约）的服务有效期限。

1.4 服务有效期超时

服务有效期超时指未在合同约定的时间内完成本服务的服务内容。

1.5 服务响应时长

服务响应时长指您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，渗透测试服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间

1.6 服务响应时长超时

服务响应时长超时指未在指定服务的约定服务响应的时长内进行响应。

1.7 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应指标标准。

2. 服务可用性

2.1 服务响应指标标准

服务内容	服务响应时长
渗透测试	8小时内响应（法定工作日内10:00 − 12:00、14:00 − 17:00）。 服务结束后5个工作日内提交测试报告。

如未达到上述服务响应指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务可用性没有达到本协议约定的标准，出现服务有效期超时或者服务响应时长超时的情况，则按比例进行赔偿。（此处的服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务有效期超时	服务费的10%
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。必要情况下，腾讯云可能需要您提供下列相关信息：

（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。

（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无需向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。

4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。

4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。

4.5 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

4.6 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供渗透测试服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因渗透测试服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

4.7 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.11 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.12 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 服务中提供了漏洞修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.17 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对5.3 协议所

做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

暴露面管理服务服务等级协议

最近更新时间：2023-12-19 17:24:01

为使用腾讯云暴露面管理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《暴露面管理服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务响应指标标准、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 暴露面管理服务

腾讯云提供的暴露面管理服务，是指腾讯云通过对企业资产的可访问性、暴露性和可利用性进行风险信息挖掘、分析和验证，并提供修复建议，帮助主动管理内部和外部威胁的影响。本服务包括重大威胁暴露面监测分析服务、服务阶段报告提交服务，具体以您购买的服务规格及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 交付方式

是指本服务的服务内容所产生的交付物的提交方式，包括重大威胁暴露面的通知、服务阶段报告的提交等，提交方式包括但不限于微信群、企微群、邮件、控制台，具体提交方式以服务团队在服务初期与您约定的为准。

1.3 服务周期

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务响应时长按每个服务月度的每项服务内容单独核算。

1.4 服务有效期

服务有效期指您通过腾讯云官网以在线订单方式购买本服务后，已生效的在线订单中约定的本服务的服务有效期限。

1.5 服务响应时长

与本服务的“重大威胁暴露面监测分析服务、服务阶段报告提交服务”两类服务内容对应，本服务的服务响应时长也分为以下两类：
（1）重大威胁暴露面监测分析服务的服务响应时长：指暴露面管理服务团队（以下简称“服务团队”）在监测到重大威胁暴露面时，服务团队进行人工分析验证并通知客户的时长。
计算公式为：服务团队分析验证完成后向客户进行通知的时间 - 监测系统发现时间。
（2）服务阶段报告提交服务的响应时长

- 即时重点暴露面风险报告响应时长：指服务团队监测到重大威胁暴露面到完成暴露面风险分析验证、完成报告编写及发送所需的时间，计算公式为：实际报告发送时间 - 重大威胁暴露面数据系统入库时间，如控制台在早上09:00点监测到重大威胁暴露面入库，下午14:00完成重大威胁暴露面分析报告发送，则响应时长为5小时。
- 常态暴露面监测报告响应时长：指服务团队每周定期监测常态威胁暴露面的报告数据生成到人工分析校验的时间，计算公式为：实际报告发送时间 - 约定报告交付时间，如服务团队与您约定每周一上午08:30提交上一周威胁暴露面常态监测报告，实际下午16:30提交，则响应时长为8小时。

1.6 重大威胁暴露面

指系统存在 CVE 官方或产品提供者官方定义为“严重”级别漏洞、可被普通技术人员轻松利用的公开代码的漏洞或弱点（未授权访问等），或核心数据泄露等安全威胁（例如暗网数据泄露、Github 云密钥泄露）。

1.7 服务响应时长超时

服务响应时长超时，指未在本服务约定的服务响应时长内进行响应。

1.8 服务超时响应次数

服务超时响应次数，指服务月度内，未在本服务约定的服务响应时长内进行响应的总次数。例如，某服务月度内共出现1次主动服务响应时长超时、1次被动服务响应时长，则本服务月度内服务超时响应次数为2次。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.9 服务响应时长指标标准

服务响应时长指标标准，指服务月度内，本服务在约定的服务响应时长内进行响应的总次数符合本服务承诺的标准。

2. 服务响应时长

2.1 服务响应时长

服务内容	服务响应时长
重大威胁暴露面监测分析服务	4小时内响应（法定工作日内10:00 –12:00、14:00–17:00），服务团队在监测用户系统存在重大威胁暴露面时，在监测系统发现后的4小时内进行分析验证并通知用户。
服务阶段报告提交服务	• 即时重点暴露面风险报告响应时长：针对监测发现的重大威胁暴露面，需在分析验证后的法定工作日8小时内（10:00–12:00、14:00–17:00）完成重大威胁暴露面分析报告并发送。 • 常态暴露面监测报告响应时长：服务月度内，每周定期提供常态威胁暴露面监测报告，在约定报告交付时间后的12小时内提供报告（10:00–12:00、14:00–17:00）。

2.2 服务响应时长指标标准

腾讯云提供的本服务，**每个服务月度内的服务超时响应次数不超过3次（含3次）**。如未达到该服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务响应时长超出服务响应时长指标标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度内，本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准，赔偿额按照该服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应该服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

赔偿场景	赔偿代金券金额
服务月度内，3次<本服务的服务超时响应次数<=5次	月度服务费的5%
服务月度内，本服务的服务超时响应次数>5次	月度服务费的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度内，本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务响应时长的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准，相应场景不属于腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。
4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。
4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。
4.5 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
4.6 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供暴露面管理服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因暴露面管理服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
4.7 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为，而导致本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.8 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.9 由于您不付费或是欠款导致的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.10 由于网络运营商严重故障导致的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.11 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.12 由于不可抗力的原因引起的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.13 本服务中提供了漏洞修复方案建议，但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.14 您或您的最终用户在安全事件处置过程中不规范或者过失等行为，引起本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.15 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.16 非腾讯云原因造成的本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

漏洞治理服务服务等级协议

最近更新时间：2024-01-11 17:54:01

为使用腾讯云漏洞治理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《漏洞治理服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 漏洞治理服务

腾讯云提供的漏洞治理服务，是指腾讯云为您提供的面向软硬件系统已知或未知漏洞的风险监测、分析、研判等服务，以帮助降低企业漏洞利用风险。具体以您购买的服务规格及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

是指您购买本服务的服务期限，本服务只支持按年购买，如您购买1年本服务，服务开通之日为3月17日，到次年的3月16日，期间服务包含12个服务月度，服务响应指标按每个服务月度单独核算。

1.3 服务响应时长

本服务包括漏洞预警和风险响应两项服务，相应的服务响应时长也分为以下两类：
（1）漏洞预警时长：指漏洞治理服务的服务团队（以下简称“服务团队”）在监测到重大漏洞后，服务团队进行分析、复现并通过微信/邮件/控制台完成向客户同步风险研判结果及修复方案的时间。
计算公式为：漏洞预警时长 = 服务团队向客户同步情报预警的时间 − 漏洞情报监测入库时间
（2）风险响应时长：指漏洞预警发布后，如您需要针对某个特定漏洞进行扫描，您以微信/邮件/控制台提单的方式发起该服务请求后（您发起服务请求的时间即“用户需求发起时间”），服务团队以微信/邮件/控制台的方式向您提交漏洞影响资产列表及修复计划报告的间隔时间（服务团队的反馈时间即“服务团队提交报告时间”）。
计算公式为：风险响应时长 = 服务团队提交报告时间 − 用户需求发起时间

1.4 重大漏洞

指 CVE 官方或者组件官方定级为严重级别、CVSS 评分超过 9.5分或存在公开漏洞利用代码（PoC）的通用漏洞，且该漏洞与您的业务组件或商业化软件相关（您需提前向服务团队告知相应业务组件或商业化软件名称，若未提供，将以服务团队默认组件库为准）。

1.5 重大漏洞超时响应次数

指在本服务约定的月度服务周期内，服务团队未在第2.1条规定的服务响应时长内进行响应的总次数。例如，某服务月度内共出现1次漏洞预警服务响应时长超时、1次风险响应服务响应时长超时，则本服务月度内重大漏洞超时响应次数为2次。

1.6 服务响应指标标准

服务响应指标标准，指服务月度内，本服务在约定的服务响应时长内进行响应的总次数符合本服务承诺的标准。

2. 服务响应指标

2.1 服务响应时长

服务内容	服务响应时长
漏洞预警服务	服务响应时长 <= 4小时（法定工作日10:00 − 12:00、14:00 − 17:00内）。即：指服务团队监测到重大漏洞后，在4小时内（含4小时）向客户同步风险研判结果及修复方案。
风险响应服务	服务响应时长 <= 24小时（法定工作日10:00 − 12:00、14:00 − 17:00内），即：指漏洞预警发布、您发起针对某个特定漏洞进行扫描的服务请求后，服务团队在24小时内（含24小时）向您提交漏洞影响资产列表及修复计划报告。

2.2 服务响应指标标准

每个服务月度内，本服务承诺重大漏洞超时响应次数 < 3次，如未达到上述服务响应时长指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，月度服务费用为年度服务费用的1/12，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度响应指标	赔偿代金券金额
3次 ≤ 重大漏洞超时响应次数 < 5次	月度服务费的5%
5次 ≤ 重大漏洞超时响应次数 < 7次	月度服务费的10%
重大漏洞超时响应次数 ≥ 7次	月度服务费的25%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务响应标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与 下列信息一同提供：
（1）发起指定服务请求截图，需包含内容描述、发起时间。
（2）腾讯漏洞治理服务服务团队的响应时间截图。
（3）相关业务使用到的漏洞相关组件说明。

4. 免责条款

由以下原因导致本服务的服务响应时长不符合服务响应时长指标标准，相应场景不属于腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 针对非客户现网业务范围内所使用的相关组件漏洞，不在本服务范围内；
4.2 针对通过渗透测试或攻防演练新挖掘的业务逻辑类漏洞，不在本服务范围内；
4.3 针对非 CVE 官方发布或产品厂商官方发布的非通用型漏洞，不在本服务范围内；
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

风险评估服务服务等级协议

最近更新时间：2024-05-28 16:22:21

为使用腾讯云风险评估服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《风险评估服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 风险评估服务

腾讯云提供的风险评估服务，是在客户授权后，结合工具及专家服务对用户业务进行安全风险发现，提供安全加固建议，提升整体安全能力。包含：云安全风险评估、暴露面风险评估、防御能力风险评估、安全检查等服务。

1.2 服务周期

服务有效期指合同约定（线上订单发起客户，以双方需求确认完毕为正式签约）的服务有效期限。

1.3 服务有效期超时

服务有效期超时指未在合同约定的时间内完成本服务的服务内容。

1.4 服务响应时长

服务响应时长指您以电话或微信的方式发起指定的服务请求后，渗透测试服务团队以电话或微信的方式向您反馈专家服务实施方案与计划的间隔时间。
计算公式为：服务响应时长 = 服务团队响应时间 − 用户需求发起时间

1.5 服务响应时长超时

服务响应时长超时指未在指定服务的约定服务响应的时长内进行响应。

1.6 服务可用性

服务可用性指在服务有效期内，服务响应时长应满足服务响应指标标准。

2. 服务可用性

2.1 服务指标标准

服务内容	服务响应时长
云安全风险评估	5小时内响应（法定工作日内10:00 − 12:00、14:00 − 17:00）。 服务结束后5个工作日内提交评估报告。
暴露面风险评估	5小时内响应（法定工作日内10:00 − 12:00、14:00 − 17:00）。 服务结束后5个工作日内提交评估报告。
防御能力风险评估	5小时内响应（法定工作日内10:00 − 12:00、14:00 − 17:00）。 服务结束后5个工作日内提交评估报告。
安全检查服务	5小时内响应（法定工作日内10:00 − 12:00、14:00 − 17:00）。 服务结束后5个工作日内提交评估报告。

如未达到上述服务响应指标标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
服务有效期超时	服务费的10%
服务响应时长超时	服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告，包括：详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（2）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的服务响应时长超时，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。
4.3 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。
4.4 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。
4.5 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
4.6 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供风险评估服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因渗透测试服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
4.7 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.12 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 服务中提供了修复方案但由于您或您的最终用户没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 您或您的最终用户在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则、腾讯云产品条款等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

安全验证服务服务等级协议

最近更新时间：2024-07-03 17:00:12

为使用腾讯云安全验证服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《安全验证服务服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 安全验证服务

安全验证服务指腾讯云（cloud.tencent.com）向您提供的官网所展示的安全验证服务，您可以根据需要选购相应的服务规格，具体以您购买的服务规格及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按每个服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 − 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。**例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。**

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性=（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内的分钟总数）* 100%。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

4.2 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供安全验证服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因安全验证服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。

4.3 由于您对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.4 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.7 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.8 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。

4.10 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。

4.11 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.12 由于服务中提供了风险修复方案但您没有及时处理引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 使用本服务对非用户自身合法资产进行安全验证测试引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 由于您在事件处置过程中不规范或者失误行为，引起服务不可用或服务不达标的情况。

4.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

应用安全
腾讯云软件成分分析服务等级协议

最近更新时间：2024-10-30 11:45:52

为使用腾讯云软件成分分析服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云软件成分分析服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 软件成分分析服务

指腾讯云为您提供的软件成分分析的服务，支持检测已知漏洞、敏感信息、是否涉及已知开源组件等内容。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

本服务以一个自然月度作为一个服务周期，不满一个月以实际使用日至该自然月最后一天计算为一个服务周期，如您于03月19日开始使用本服务，则第一个服务周期是指03月19日到03月31日。服务可用性按照每个服务周期单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的5分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在5分钟以内，不属于服务不可用。例如，本服务在持续的4分59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 − 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务周期内不可用分钟数

指服务周期内服务不可用时间的总和，例如某服务周期内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务周期内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务周期内不可用分钟数/服务周期内的分钟总数 ）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务周期没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务周期单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务周期内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务周期的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于85%	月度服务费的25%
低于85%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务周期没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务周期结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务周期的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务周期结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。

4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。

4.3 由用户的疏忽授权、错误操作引起的故障。

4.4 不可抗力和意外事件引起的故障。

4.5 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.6 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。

4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

您理解并同意，本服务提供的分析结果仅供参考，腾讯云不保证本服务的真实性、准确性和适用性，腾讯云不对您因使用或参考本服务的内容或信息而造成的损失负责。

5. 客户义务

您保证在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，您不得以任何方式侵犯公司或第三方的权利或利益，一旦腾讯云主动发现有类似现象或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

身份安全
数字身份管控平台服务等级协议

最近更新时间：2021-05-20 14:34:39

为使用腾讯云数字身份管控平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数字身份管控平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 数字身份管控平台

是指腾讯云为企业、公众用户提供的身份、应用、权限等管理服务。根据管理用户对象的不同，本服务分为数字身份管控平台（员工版）和数字身份管控平台（公众版）两个版本。

1.2 服务月度

服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单实例

是指单位数量为1的数字身份管控平台服务实例，数字身份管控平台（员工版）和数字身份管控平台（公众版）是两个不同的实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.4 单实例服务不可用

若单服务实例在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用的（即通过服务实例控制台页面操作尝试均失败，若您通过页面操作尝试全部或部分成功则不属无法正常使用），视为单实例服务不可用。若单服务实例无法正常使用的持续时间在1分钟以内（即实例不可用持续时间不超过1分钟的），不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例服务不可用分钟数 = 单实例服务不可用解决时刻 − 单实例服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，单实例服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，单实例服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，单实例服务不可用分钟数为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次单实例服务不可用分钟数为61分钟。若单实例服务不可用的时间在1分钟以下（即单实例服务不可用持续时间不超过1分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 单实例服务月度内不可用分钟数

在一个服务月度内单实例服务不可用分钟数之和即为单实例服务月度内不可用分钟数。

1.7 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以单个实例为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（1 - 单实例服务月度内不可用分钟数 / 单实例服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务的单实例服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如单实例服务可用性低于99.9%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他由您的原因引起的。
4.4 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.5 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 不可抗力以及意外事件引起的。
4.9 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.11 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

边缘安全
DDoS 防护服务等级协议

最近更新时间：2023-07-26 10:30:42

为使用腾讯云 DDoS 防护服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《DDoS 防护服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 DDoS 防护服务

是指腾讯云为您所购买的 DDoS 高防包实例、DDoS 高防 IP 实例所提供的 DDOS 防护服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

由 DDoS 防护服务系统自身引起的丢包率高于20%或 TCP 连接成功率低于30%，不对针对整条链路的可用性适用（如客户的源站带宽跑满、客户源站的机房故障等）。

1.3 服务不可用时间

服务月度内 DDoS 防护服务不可用的分钟数之和。DDoS 防护服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内 DDoS 防护服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1、赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2、如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%

低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节、清洗时间或者正常流量占比。
（3）如果您的赔偿申请是基于正常流量占比异常，需提供至少持续一小时的包含能够明显证明异常流量存在及数量的抓包文件。
（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于 DDoS 防护服务业务后端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.10 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 超过您购买的 DDoS 防护服务规格的流量攻击导致 IP 被黑洞引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

零信任
iOA 零信任安全管理系统服务等级协议

最近更新时间：2023-06-30 15:44:42

为使用 iOA 零信任安全管理系统服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《iOA 零信任安全管理系统服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 iOA 零信任安全管理系统

指腾讯云为您所购买的 iOA 零信任安全管理系统管理平台、iOA 零信任安全管理系统客户端以及 iOA 零信任安全管理系统实例所提供的终端管控服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

调用本服务时，由服务器返回的服务器内部错误请求。在1分钟里面调用服务全部返回为错误请求，则为服务不可用。

1.3 不可用时间

服务月度内 iOA 零信任安全管理系统服务不可用的分钟数之和。iOA 零信任安全管理系统服务将每一分钟视为一个采样点，统计服务月度内 iOA 零信任安全管理系统服务不可用的采样点个数之和，即为服务不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = ((服务月度总分钟数 − 服务不可用分钟数) / 服务月度总分钟数) × 100%。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%

低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）如果您的赔偿申请是基于正常终端访问量占比异常，需提供至少持续一小时的包含能够明显证明异常访问存在及数量的抓包文件。
（4）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方（不受腾讯云直接控制）设备、软件或技术引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何腾讯云产品条款引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用腾讯云产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 由于零信任无边界访问控制系统服务业务后端的各类源站的问题（如源站带宽跑满，源站 IP 暴露，源站机房故障、源站链路网络抖动等）引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致服务不可用或服务不达标情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
4.10 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

大数据
数据分析
弹性 MapReduce 服务等级协议

最近更新时间：2023-09-13 11:59:52

为使用腾讯云弹性 MapReduce 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云弹性 MapReduce 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的弹性 MapReduce 服务

是指腾讯云为您提供包括 Hadoop 集群创建、Hadoop 安装部署、集群弹性伸缩、计算存储引擎、监控运维支撑的服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单位时间

本服务统计以5分钟为一个单位时间，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 – 00:04:59，以此类推。

1.3 有效请求

有效请求指您通过 API 对本服务的功能进行的调用，但不包括触发频控导致的限流请求或者本服务升级、变更、停机而导致的失败请求。用户端由于黑客攻击而对本服务 API 的请求，不视为有效请求。

1.4 错误请求

是指您发起任何有效请求后返回 HTTP 状态码500（Internal Error）或503（Service Unavailable）错误码的请求。不包括因超高性能压力下的集群响应变缓、及命中开源社区组件 Bug 所引发的任务失败与响应变缓等情况。但腾讯云将协助排查 EMR 产品开源组件的缺陷或需求，并根据产品规划迭代排期解决。详见 技术支持范围 。

1.5 单位时间错误率

单位时间内由于腾讯云原因导致的错误请求占单位时间内有效总请求数的比例，计算方式为：
单位时间错误率 = 单位时间内错误请求数 / 单位时间有效总请求数。
如果在单位时间内，您未发起任何请求，则认为是100%可用。

1.6 服务不可用

单位时间内用户发起的所有有效请求都返回为错误请求。则认为该5分钟时间，服务不可用。

1.7 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。

1.8 月度服务费

在单个服务月度内，您某个腾讯云账号下EMR的某个地域，使用弹性 MapReduce 产品的费用， 不包括 EMR 集群使用的 CVM、TKE、CBS、COS 等基础资源费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性体现您某个腾讯云账号下、某个地域 EMR 服务每月正常运行的占比，以单位时间错误率进行计算。如果您同一账号下同地域有多个 EMR 服务，则合并计算服务可用性。
服务可用性 =（1 − 服务月度内单位时间错误率之和 / 服务月度内单位时间总数）× 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 因用户态问题而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。
4.2 因您的或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。
4.3 由于您或者第三方协作者原因而导致的故障（如 CVM 资源限制、COS 容量限制、CAM 角色、安全组、VPC 的配置等）。
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

弹性 MapReduce Serverless HBase 服务等级协议

最近更新时间：2024-11-28 16:38:52

为使用腾讯云弹性 MapReduce Serverless HBase 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《弹性 MapReduce Serverless HBase 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的弹性 MapReduce Serverless HBase 服务

是指腾讯云为您提供包括托管 HBase 实例服务，兼容 HBase 标准 API 。腾讯云弹性 MapReduce Serverless HBase 为您提供实例的创建、实例扩缩容以监控告警等功能。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务相关定义

1.2.1 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.2.2 服务不可用

在持续一（1）分钟内，所有试图与指定 Serverless HBase 实例建立连接的尝试均失败，则该一（1）分钟时间定义为服务不可用。

1.2.3 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.2.4 服务月度内服务不可用分钟数

如1.2.2 中描述的服务可用性，在某一（1）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该一（1）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果该一（1）分钟内存在成功与指定 Serverless HBase 实例建立连接情形，该一（1）分钟仍将计入服务月度内可用分钟数。

1.2.5 月度服务费用

您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9 %**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 超出腾讯云合理控制范围内的，包括任何不可抗力事件，互联网访问或超出本服务产品边界等因素引起的故障。
4.2 由您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.3 由您选择的存储和计算能力物理能力上限不足以应对实际使用需求量而导致的实例故障。
4.4 未遵循遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的实例使用异常或故障。
4.5 由底层 HBase 软件潜在的，未被披露的 Bug 导致的数据请求失败等故障。
4.6 未按照 HBase 版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用，导致的错误。
4.7 腾讯云预先通知您进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.8 使用非正式版（如 Alpha 版、Beta 版）或不再进行维护的版本而导致的可能错误。
4.9 本地盘有数据丢失风险，因本地盘或本地盘数据作为启动依赖而导致的服务不可用。
4.10 实例在操作中需要重启、强制重启而花费的时间。
4.11 您的应用程序受到黑客攻击而引起的服务不可用。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

Elasticsearch Service 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-20 17:53:52

本 Elasticsearch Service 服务等级协议自【2025】年【06】月【30】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云 Elasticsearch Service 服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云 Elasticsearch Service 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《Elasticsearch Service 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Elasticsearch Service（ES）

腾讯云 Elasticsearch Service（ES）是云端全托管海量数据检索分析服务，拥有高性能自研内核，集成 X-Pack。Elasticsearch Service 支持通过自治索引、存算分离、集群巡检等特性轻松管理集群，也支持免运维、自动弹性、按需使用的 Serverless 模式。使用 Elasticsearch Service 您可以高效构建信息检索、日志分析、运维监控等服务，它独特的向量检索还可助您构建基于语义、图像的 AI 深度应用。
腾讯云 Elasticsearch Service 全托管版提供标准版、日志增强版及 AI 搜索增强版等不同产品版本，对各个版本均提供单可用区、双可用区及三可用区部署模式，双可用区及三可用区部署统称为多可用区部署。具体以腾讯云官网说明为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

在持续一（1）分钟内，所有试图与指定实例建立连接的尝试均失败，则该一（1）分钟时间定义为服务不可用。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

如1.3中描述的服务可用性，在某一（1）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该一（1）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果该一（1）分钟内存在成功与指定实例建立连接情形，该一（1）分钟仍将计入服务月度内可用分钟数。

1.6 月度服务费用

您在一个服务月度中就本服务单个实例所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

（1）Elasticsearch Service 的服务可用性不低于99.9%。
（2）特别地，Elasticsearch Service AI 搜索增强版（多可用区部署）的服务可用性不低于99.95%。

如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

- 对于通常版本的 Elasticsearch Service（除 AI 搜索增强版（多可用区部署）外的其他所有版本），遵循的赔偿标准如下：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

- 对于Elasticsearch Service AI 搜索增强版（多可用区部署），遵循的赔偿标准如下：

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.3 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.4 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或腾讯云对您的使用建议引起的（**如因数据副本数设置为 0，或在业务过载时仍进行频繁数据读写与变更操作引起的不可用；未按照 Elasticsearch 版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用引起的不可用等**）。
5.5 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标，如：
（1）由您选择的存储和计算能力物理能力上限不足以应对实际使用需求量而导致的集群故障；
（2）因客户自己上传的自定义插件造成的安全或稳定性问题；
（3）本地盘有数据丢失风险，因本地盘或本地盘数据作为启动依赖而导致的服务不可用；
（4）由底层 Elasticsearch 软件潜在的，未被披露的 Bug 导致的数据请求失败等故障。

5.6 实例在操作中需要重启、强制重启而花费的时间。
5.7 只用于测试，不建议用于生产环境的节点（如仅两个节点存在脑裂风险，采用1核2GB或2核2GB等类型的节点等），不在本协议保障范围内。
5.8 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.9 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.10 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》所致的服务器被暂停或终止。
5.12 由于腾讯云对 Elasticsearch Service开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯云数据仓库 TCHouse-C 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:53:42

为使用腾讯云数据仓库 TCHouse-C 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据仓库 TCHouse-C 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗或加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据仓库 TCHouse-C 服务

腾讯云数据仓库 TCHouse-C 是指腾讯云基于开源 OLAP 引擎 ClickHouse 打造的企业级云数据仓库服务。主要应用于经营分析决策、日志分析、用户行为洞察、企业经营管理等场景。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的云数据仓库集群建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内本服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

每个集群按一个服务月度的实际消耗量分别统计月度服务费。如您在10月20日购买一个集群，即便一次性支付了多个月的费用，10月的月度服务费仅指从10月20日至10月31日使用该集群所产生的费用。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以**单个集群**为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务月度服务总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/ 服务月度服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性指标标准

本服务提供99.9%的业务可用性。即单个集群在每个服务周期服务**可用性不低于99.9%**。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	**月度服务费的10%**
99.0% > Av ⩾ 95.0%	**月度服务费的25%**
95.0% > Av	**月度服务费的100%**

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。
（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。
（2）阐明申请原因，列举您服务异常的集群信息，发生问题的时间段。
（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 因您自定义的代码或配置文件而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。
4.2 因您或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。
4.3 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.4 本服务在超高性能压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。
4.5 本服务因欠费、安全组配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的服务不可用。
4.6 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的服务不可用。
4.7 本服务在进行节点类型变更、扩缩容过程中所引起的服务不可用。
4.8 本服务在扩容过程中因无法避免的写操作引起的服务不可用。
4.9 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的服务不可用。
4.10 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的服务不可用。
4.11 您自行配置集群为“非高可用”模式或数据副本为单副本导致的服务不可用。
4.12 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动，包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
4.13 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
4.14 由于不可抗力（参见《腾讯云服务协议》）或非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云数据仓库 TCHouse-P 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:53:42

为使用腾讯云数据仓库 TCHouse-P 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据仓库 TCHouse-P 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗或加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据仓库 TCHouse-P 服务

腾讯云数据仓库 TCHouse-P 是指腾讯云为您提供简单、快速、经济高效的 PB 级云端数据仓库解决方案。主要应用于经营分析决策、日志分析、用户行为洞察、企业经营管理等场景。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的云数据仓库集群建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内本服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

每个集群按一个服务月度的实际消耗量分别统计月度服务费。如您在10月20日购买一个集群，即便一次性支付了多个月的费用，10月的月度服务费仅指从10月20日至10月31日使用该集群所产生的费用。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以**单个集群**为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务月度服务总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/ 服务月度服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性指标标准

本服务提供99.95%的业务可用性。即单个集群在每个服务周期服务**可用性不低于99.95%。**

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.95% > Av ⩾ 99.00%	**月度服务费的10%**
99.00% > Av ⩾ 95.00%	**月度服务费的25%**
95.00% > Av	**月度服务费的100%**

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。

（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。

（2）阐明申请原因，列举您服务异常的集群信息，发生问题的时间段。

（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 因您自定义的代码或配置文件而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。

4.2 因您或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。

4.3 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。

4.4 本服务在超高性能压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。

4.5 本服务因欠费、安全组配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的服务不可用。

4.6 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的服务不可用。

4.7 本服务在进行节点类型变更、扩缩容过程中所引起的服务不可用。

4.8 本服务在扩容过程中因无法避免的写操作引起的服务不可用。

4.9 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的服务不可用。

4.10 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的服务不可用。

4.11 您自行配置集群为“非高可用”模式或数据副本为单副本导致的服务不可用。

4.12 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动，包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；

（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

4.13 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。

4.14 由于不可抗力（参见《腾讯云服务协议》）或非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云数据仓库 TCHouse-D 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:53:42

为使用腾讯云数据仓库 TCHouse-D 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据仓库 TCHouse-D 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗或加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云数据仓库 TCHouse-D 服务

腾讯云数据仓库 TCHouse-D 是指腾讯云基于业内领先的 OLAP 数据库 Apache Doris 内核构建，兼容 MySQL 协议，融合云上大数据生态及丰富的集群管控能力，为您提供简单易用、轻松运维的云上全托管服务。主要应用于经营分析决策、日志分析、用户行为洞察、企业经营管理等场景。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的云数据仓库集群建立连接的连续尝试均失败，则视为该分钟内本服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

每个集群按一个服务月度的实际消耗量分别统计月度服务费。如您在10月20日购买一个集群，即便一次性支付了多个月的费用，10月的月度服务费仅指从10月20日至10月31日使用该集群所产生的费用 。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性以**单个集群**为维度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（服务月度服务总分钟数 − 服务月度服务不可用分钟数）/ 服务月度服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性指标标准

本服务提供99.9%的业务可用性。即单个集群在每个服务周期服务**可用性不低于99.9%。**

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	**月度服务费的10%**
99.0% > Av ⩾ 95.0%	**月度服务费的25%**
95.0% > Av	**月度服务费的100%**

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。
（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。
（2）阐明申请原因，列举您服务异常的集群信息，发生问题的时间段。
（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 因您自定义的代码或配置文件而引发的故障，包含而不仅限于：配置参数不当、资源使用不合理、业务逻辑 Bug 等。
4.2 因您或第三方（本服务直接控制的第三方除外）的设备、软件或其他技术所引起的故障。
4.3 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.4 本服务在超高性能压力下的响应变缓、系统假死、实例资源（即 CPU 或内存或 IOPS）超限、日志重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。
4.5 本服务因欠费、安全组配置不当、网络类型不同、磁盘超用所引起的服务不可用。
4.6 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的服务不可用。
4.7 本服务在进行节点类型变更、扩缩容过程中所引起的服务不可用。
4.8 本服务在扩容过程中因无法避免的写操作引起的服务不可用。
4.9 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的服务不可用。
4.10 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的服务不可用。
4.11 您自行配置集群为“非高可用”模式或数据副本为单副本导致的服务不可用。
4.12 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动，包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
4.13 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
4.14 由于不可抗力（参见《腾讯云服务协议》）或非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.15 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

流计算 Oceanus 服务等级协议

最近更新时间：2023-06-01 14:55:06

为使用腾讯云流计算 Oceanus 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《流计算 Oceanus 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云流计算 Oceanus

腾讯云提供的流计算 Oceanus 服务，是指腾讯云为您提供的全托管、分布式流计算服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当三（3）分钟内，所有试图与指定本服务集群建立连接的尝试均失败，则该三（3）分钟时间定义为服务不可用。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度内服务不可用分钟数

如1.3中描述的服务可用性，在某三（3）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该三（3）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果该三（3）分钟内存在成功与指定本服务集群建立连接情形，该三（3）分钟仍将计入服务月度内可用分钟数。

1.6 月度服务费用

您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 超出腾讯云合理控制范围内的，包括任何不可抗力事件，互联网访问或超出本服务边界等因素引起的故障。
4.2 由您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.3 因您设置的本服务相关的存储或算力资源与数据规模或计算复杂度不匹配，导致的业务异常。
4.4 未遵循腾讯云关于本服务使用指南中关于集群的使用实践而导致的可能故障。
4.5 未按照本服务版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用，导致的错误。
4.6 由您选择的、不建议用于生产环境的节点规格或部署方式导致的错误或故障（如：仅部署两个节点存在脑裂风险、采用1核2GB 规格的节点存在性能瓶颈等）。
4.7 腾讯云预先通知您进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.8 未遵循腾讯云的服务使用建议导致的本服务异常。
4.9 使用非正式版（如 Alpha 版、Beta 版）或不再进行维护的版本而导致的可能错误。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据湖计算 DLC 服务等级协议

最近更新时间：2023-05-26 14:18:33

为使用腾讯云数据湖计算 DLC 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云数据湖计算 DLC 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 数据湖计算 DLC 服务
是指腾讯云为您提供敏捷高效的数据湖分析与计算服务。借助该服务，用户无需进行传统的数据分层建模，大幅缩减了海量数据分析的准备时间，使用标准 SQL 即可完成对象存储服务（COS）及其他云端数据设施的分析计算。
1.2 服务月度
服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买3个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.3 服务不可用
由于腾讯云的原因，连续五（5）分钟所有试图与数据湖计算 DLC 服务建立连接的尝试均失败，则该五（5）分钟时间定义为服务不可用。本协议第4条免责条款规定的情形除外。
1.4 服务月度内服务总分钟数
按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。
1.5 服务月度内服务不可用分钟数
如1.3中描述的服务可用性，在某五（5）分钟单位内，出现服务不可用的情况，该五（5）分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果服务正常，该五（5）分钟计入服务月度内可用分钟数。
1.6 月度服务费用
您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式
服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%
2.2 服务可用性标准
本服务的服务可用性不低于99.5%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务响应及可用性保障低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：
3.1 赔偿标准
（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。腾讯云可能要求您提供以下材料，您需配合提供。

（1）账号信息，包括账号 ID、APPID。

（2）阐明申请原因，列举您服务异常的信息，发生问题的时间段。

（3）其他腾讯云出具合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务响应不达标或服务不可用，不属于腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 超出腾讯云合理控制范围内的，包括任何不可抗力事件，互联网访问或超出本服务产品边界等因素引起的故障（**参见** 腾讯云服务协议 ）。

4.2 隶属于开源社区组件范围内的 Bug 引发的用户态故障。

4.3 腾讯云预先通知进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.4 由您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.5 未按照 DLC 版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用，导致的错误。

4.6 第三方协作者原因而导致的故障（如 CVM 资源限制、EKS 资源限制、COS 容量限制、CAM 角色、安全组、VPC 的配置等）。

4.7 腾讯云建议您修改对服务的使用之后，您未听取建议进行相应修改导致的。

4.8 由您选择的存储和计算能力物理能力，不足以应对实际使用需求而导致的故障。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯云大数据 AI 助手功能服务协议

最近更新时间：2024-09-29 17:01:51

欢迎您使用大数据 AI 助手功能（以下简称“本服务”）。
本功能是腾讯云大数据产品为您提供的 AI 助手问答服务，为使用本服务，您应当阅读并遵守本协议、《腾讯云服务协议》、《腾讯云隐私保护声明》、以及腾讯云其他相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，限制或免责条款可能以加粗形式提示您注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要使用本服务。您单击“同意”、“确定”、“下一步”或您的使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 功能说明

本功能是腾讯云基于腾讯混元大模型提供，旨在为您提供腾讯云大数据相关产品的问答服务，您需仅将该功能用于我们产品本身问题的咨询，不得咨询与腾讯云大数据产品无关的问题。**同时，本服务提供的内容仅供您参考，关于大数据产品的相关操作应当以官方产品文档规定为准。**

2. 使用要求

您在使用本功能时，对于您输入的文本数据，您应当确保：
（1）输入的数据内容合法合规，不含有任何违反法律法规或违反本协议和《腾讯云服务协议》的内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等。
（2）您输入的文本数据为您自行所有或已获取了数据主体充分、必要且有效的合法许可及授权，且不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），您同时授予腾讯云在提供本服务范围内的免费的、不可撤销的及非独占性的使用该等数据。
（3）如果您输入数据中包含了个人信息，您应保证已经获得了个人信息主体的同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权范围应包含委托腾讯云及腾讯云的关联方进行数据处理，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施。请您注意，您是否提供个人信息、提供何种个人信息完全由您自主决定，腾讯云不建议您提供可能对您的合法权益造成影响的个人信息，您不应未经授权提供他人的个人信息。

3. 数据处理

为向您提供本服务，我们会使用腾讯混元大模型对您输入的文本数据进行处理，您应保证您有权使用腾讯云的服务对相应数据进行处理（且腾讯云有权委托关联方进行处理）。

4. 责任限制

4.1 本服务所提供的生成内容为人工智能模型自动生成、仅能“按现状”提供，由于其所依赖的技术本身存在的技术瓶颈和科技客观限制，我们不能对以下事项作出任何保证：
(1) 本服务不保证本服务或腾讯混元大模型将符合您的实际或特定需求或目的；
(2) 本服务不保证本服务或腾讯混元大模型百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障；
(3) 本服务所依赖的腾讯混元大模型及其相关技术，并不能完全和人类一样可以充分理解用户输入的内容，也可能出现无法发现您的输入内容或本服务生成内容中潜在风险和伦理问题；
(4) 本服务不保证其生成内容的合法性、真实性、完整性、准确性、及时性及实用性；
(5) 本服务生成内容虽已经过人工智能算法自动过滤以及必要的人工复查，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、存在虚假内容或存在不合理、引发用户不适的地方；
(6) 本服务生成内容不代表专业建议，亦不代表腾讯云及其关联方立场；
(7) 本服务不排除通过提示词恶意诱导等违反本协议的使用方式/目的可能输出的包含与本服务运营主体观点不一致的内容；
(8) 由于人工智能模型的特性，就相同的上传至本服务平台的内容（包括但不限于作为提示词的文本或其他一切用于协助产生人工智能生成内容的提示性内容），本服务可能生成不同的内容结果。
4.2 本服务所提供的生成内容仅供参考，为您提供辅助作用，不构成对您的任何建议或决策，也不应成为您采取或避免采取任何行动的依据。您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失。

5. 责任承担

您充分了解并同意，您必须为自己使用本服务的一切行为负责，您应对使用本服务时接触到的内容自行加以判断，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险，并承担由此引起的相应风险。腾讯云在法律允许的范围内不对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

您在使用本服务提供的信息时，需自行承担风险。我们不对因使用本服务所提供的信息而导致的任何直接、间接、偶然、特殊或后果性损失承担责任，包括但不限于利润损失、数据丢失或其他经济损失。

6. 第三方链接与内容

本服务可能包含指向第三方网站或资源的链接。我们对这些外部网站的内容、可用性及其隐私政策不承担任何责任。您在访问这些链接时，应自行承担风险，并遵循相关网站的使用条款和隐私政策。

7. 知识产权

本服务所提供的内容及其相关知识产权均归腾讯云所有，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。未经腾讯云或相关权利人书面同意，您不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

8. 条款更新

基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用本服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

感谢您的理解与支持！如有任何疑问或建议，请随时与我们联系。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据开发与治理
数据开发治理平台 WeData 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-19 16:46:31

为使用腾讯云数据开发治理平台 WeData 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数据开发治理平台 WeData 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 **腾讯云提供的数据开发治理平台 WeData 服务**：是指腾讯云为您一站式数据开发治理平台，融合了包含数据集成、数据开发、任务运维的全链路 DataOps 数据开发能力，以及数据地图、数据质量、数据安全等一系列数据治理和运营能力。
1.2 **服务月度**：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.3 **服务月度内不可用分钟数**：在某五(5)分钟内，只有客户所有指定账号对指定区域的 WeData 的连续连接均失败的情况下，该5分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在5分钟内连接尝试全部或部分成功时，则视为该5分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
1.4 **服务月度内服务总分钟数**：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。
1.5 **月度服务费用**：您在一个服务月度中就本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 因您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的服务不可用。

4.3 因您的疏忽授权、密码丢失、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

4.4 **因您上传的自定义任务、高危 shell（包含不限于删除重要文件、数据等），高危 SQL（包含不限于删除重要库表数据，修改权限等）等任务导致的故障、损失。**

4.5 **因您未按照本服务版本支持的使用方式、版本兼容性、API 等规范使用导致的错误。**

4.6 **因您设置的本服务相关的存储或算力资源与数据规模或计算复杂度不匹配导致的业务异常。**

4.7 因您或者第三方协作者原因而导致的故障（如 CVM 资源限制、COS 容量限制、CAM 角色、安全组、数据源的配置、EKS 的配置等）。

4.8 **因非本产品本身导致的不可用情况，例如底层引擎（如 EMR、DLC）不可用导致本产品无法使用，数据集成模块因为数据源自身不可用或者用户配置调整（网络、表结构、权限）、操作不当导致的不可用情况等。**

4.9 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；

（4）超出腾讯云合理控制范围的，包括互联网访问或超出本服务产品边界等因素引起的故障；

（5）**其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。**

4.10 因不可抗力而引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。

4.11 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数据应用与可视化
腾讯云 BI 服务等级协议

最近更新时间：2023-07-27 11:39:11

为使用腾讯云 BI 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 BI 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 BI（不包括免费试用期）服务

是指腾讯云为您提供的腾讯云 BI 服务，为您提供自服务数据准备、企业级管控和报表展现能力，旨在帮助您快速整合海量数据，提供敏捷、易用、高效的数据可视化分析。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的腾讯云 BI 实例建立访问或连接的连续尝试均失败，即您始终无法使用腾讯云 BI 产品，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度内服务总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度内服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性指标标准

腾讯云提供三种版本的腾讯云 BI 服务：个人版、高级版、专业版。本服务高级版和专业版**可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.90%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的报告打开失败或数据加载失败或报告推送失败。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数字孪生可视化网页版 RayData Web 服务等级协议

最近更新时间：2024-06-28 11:47:21

为使用腾讯云数字孪生可视化网页版 RayData Web 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数字孪生可视化网页版 RayData Web 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的数字孪生可视化网页版 RayData Web（不包括免费试用期）服务

是指腾讯云为您提供的数字孪生可视化网页版 RayData Web 服务，为您提供集数据、二维/三维资源、逻辑、权限、二次开发于一体的面向企业级用户的可视化编辑、管理、展示能力。旨在为各行业提供优质的可视化解决方案，满足用户对更自由、更强大、更全面的可视化大屏编辑工具的需求。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与指定的数字孪生可视化网页版 RayData Web 项目建立访问或连接的连续尝试均失败，即您始终无法使用数字孪生可视化网页版 RayData Web 产品，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度内服务总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度内服务总分钟数 × 100% 。

2.2 服务可用性指标标准

腾讯云提供两种版本的数字孪生可视化网页版 RayData Web 服务：基础版、高级版。本服务基础版和高级版可用性不低于99.90%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.90%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的报告打开失败或数据加载失败或报告推送失败。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动推送 基础版（不包括体验版）服务等级协议

最近更新时间：2023-06-09 16:13:33

为使用移动推送 基础版（不包括体验版）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《移动推送 基础版（不包括体验版）服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 移动推送基础版（不包括体验版）服务

是指腾讯云通过移动推送 平台为您（也称“客户”）提供的统一推送服务，包括 iOS 推送、Android 推送（包括第三方推送渠道）、REST API 推送、推送数据统计以及腾讯云提供的其它类型的推送服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务集成移动推送能力，管理推送消息，并可以即时地向使用您应用程序的用户推送通知或者消息，保持互动。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）×（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%

99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 开发者应获取用户的明确授权，允许开发者将用户数据提供给腾讯使用，以实现本协议约定之服务。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
5.5 本协议适用于国内版腾讯云公有云付费版 推送服务，如 App 在境外使用本协议约定的推送服务，或者将消息推送至境外客户，则不适用于此服务等级协议（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动推送腾讯 SDK 隐私协议

最近更新时间：2023-07-05 16:48:42

您可以通过点击如下链接查看腾讯 SDK 隐私政策：

点此查看 >>

人工智能与机器学习
AI 基础产品
人脸识别
人脸识别服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:57:06

为使用腾讯云人脸识别服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《人脸识别服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 **腾讯云提供的人脸识别服务**：是指腾讯云为您提供的人脸检测与分析、五官定位、人脸比对、人脸搜索、人脸验证、人员库管理、人脸静态活体检测等一系列人脸识别类服务。
1.2 **服务月度**：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，在6月16日停止使用，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.3 **失败请求**：人脸识别服务将错误码为“InternalError”的请求视为失败请求，但不包括以下类型的请求：
（1）由人脸识别服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。
（2）客户的应用程序受到黑客攻击而导致。
1.4 **有效请求**：人脸识别服务器端收到的请求视为有效请求，但不包括以下类型的请求：
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）客户的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。
1.5 **每5分钟错误率**：每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数）* 100%。
1.6 **月度服务费用**：客户在一个自然月中就人脸识别所支付的服务费用总额，如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

人脸识别服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：**服务可用性 =（1 – 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟个数）* 100%**。

> **注意**
> 服务周期内5分钟总个数 = 12 * 24 * 该服务周期的天数。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于**99.9%**，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 日常系统维护升级。
4.2 所依赖的外部对象维护、故障导致的不可用。
4.3 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

人脸识别服务规则

最近更新时间：2023-07-21 14:24:53

欢迎您使用腾讯云人脸识别服务（以下简称“本服务”）。
为使用本服务，您应当阅读并遵守《腾讯云服务协议》和《人脸识别服务规则》（以下简称“本规则”）。请您务必审慎阅读、充分理解协议及规则的各条款内容，特别是免除或者限制腾讯云责任的条款、对用户权利进行限制的条款、约定争议解决方式和司法管辖的条款（如第14条相关约定）等。限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本规则所有条款，否则您无权使用本服务。您单击【同意】、【下一步】或您使用本服务，或者以其他任何明示或者默示方式表示接受本规则的，均视为您已阅读并同意签署本规则。本规则即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

如果您是中国大陆地区以外的用户，您订立或履行本规则还需要同时遵守您所属和/或所处国家或地区的法律。

1. **您理解并确认：您为使用本服务而收集、获取的全部信息、数据，均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权、许可，腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供相关服务均符合相关法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若腾讯云因基于腾讯云向您提供本服务而造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。**
2. 您应有相应权利和能力使用本服务，**包括但不限于有权在相应场所布设关联设备、有权在关联设备接入本服务、有权通过关联设备对用户进行人脸识别等。**
3. 腾讯云依法依约向您提供本服务的技术能力，您使用本服务所需的信息（包括但不限于关联设备识别记录信息、用户信息等，下同）应由您根据相关法律法规、政策规定以及本规则约定自行收集。您所收集的信息将全部且仅用于满足您使用本服务的需求，如人员库管理、人脸检测与分析、人脸验证、人脸搜索、人脸比对等。
4. 您理解并同意本服务需使用到用户的人脸图片（统称“用户信息”），依法收集、使用、存储用户信息是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施：
   （1）依法保护用户的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用、存储用户信息。
   （2）您已取得用户合法、充分且明确的授权，由腾讯云在基于您收集的用户信息的基础上为您提供本服务。
   （3）未经用户授权或用户终止授权的，您应当停止对相关用户进行本服务，并及时将用户信息删除。
   （4）无论用户信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本规则的要求。
   （5）其他为依法保护用户合法权益而应当采取的措施。
5. **您理解并同意，为实现本服务目的，腾讯云将根据您收集的信息（包括但不限于客户 ID、关联设备信息、用户信息等）为您提供本服务，您授权腾讯云根据您的指令及本服务的需求，对您所收集的信息做相应的分析和处理。**
6. 您承诺并未、亦不会以任何方式侵犯任何主体的任何形式的合法权利，亦未收到过任何声称您或您的股东、雇员、代理、顾问侵犯了或正在侵犯任何其他主体的合法权利的任何通知、起诉书或者其他类似信函。
7. 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。
8. **您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您收集、提供的相关用户信息、数据等的变化，或其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证分析或识别结果的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。**
9. 尽管有前述约定，如果腾讯云基于有关法律、法规和规章制度的要求，需要依法披露您的信息的，则不视为腾讯云违约，但腾讯云应在法律许可的范围内尽快通知您，同时，应当尽最大努力帮助您有效限制该信息的披露范围，保护您的合法权益。
10. 您应当及时足额向腾讯云支付使用本服务的费用，否则，可能影响您使用本服务。若您有任何应付费用未予支付，则应按应付费用总额的千分之三按日向腾讯云支付滞纳金，直至缴清所有费用为止。
11. 您使用本服务过程中，应当持续遵守《腾讯云服务协议》和本规则，如果您违反《腾讯云服务协议》或本规则，腾讯云有权随时采取以下任意一项或多项措施：
    （1）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能。
    （2）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若因您的违约行为给腾讯云造成损失的，您还应额外赔偿腾讯云全部损失。
    （3）若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用；若您迟延付款的，则依照本规则第9条收取滞纳金。
    （4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
    （5）其他合理维权措施。
12. 如因您违反本规则造成投诉、主张、诉讼等任何纠纷，您应当负责自行处理并承担全部责任，同时应保证腾讯云免于因此而遭受任何损失或损害。如腾讯云因您承担任何责任的，您应当消除影响并赔偿腾讯云全部损失。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

若您怠于履行本条约定的义务，腾讯云有权自主决定使用您的预付费或腾讯云自行垫付相应的赔偿费用，包括但不限于用户主张的损害赔偿费用等。腾讯云有权在垫付相应费用后，另行向您追偿。

13. 附则

（1）本规则的签订地为广东省深圳市南山区。

（2）本规则的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。

（3）因本规则及本服务产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交深圳市南山区人民法院管辖。

（4）本规则是《腾讯云服务协议》的补充，本规则未涉及的，以《腾讯云服务协议》约定为准，两者约定的条款不一致的，以本规则约定为准。

（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云离线人脸识别 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-07-21 14:24:53

详细信息请参见 腾讯云离线人脸识别 SDK 个人信息保护规则 。

人脸融合
人脸融合服务条款

最近更新时间：2023-07-11 15:50:41

本服务条款是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用人脸融合服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的人脸融合服务，是基于深度学习引擎和人脸识别算法的面部融合技术，其服务内容详见 腾讯云官网 展示。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如视频人脸融合、图片人脸融合）以供选择，各版本之间对收费标准、服务内容有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并选择您所需要的服务，您所选择的服务内容以您购买的服务所载内容为准。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵正常服务价格。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择的服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
2.2 您知悉并确认，服务期内腾讯云可能酌情调整报价及计费，请以本服务相关页面（如购买指南）最新公布的内容为准。您在腾讯云官网发布本服务计费调整的公告生效日期之后下单的预付费或后付费产品和服务，将按调整后的计费方式进行计费。如您不同意前述计费调整，您应立即停止使用本服务，如您继续使用相应产品和服务，则应视为您理解并同意按腾讯云最新公布的收费标准及方式支付相应费用。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.5 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。
（4）删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则与数据处理要求

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 如果您的产品、应用、功能中应用深度学习、虚拟现实等新技术的，包括但不限于本服务中的人脸生成合成技术，您应当遵守适用法律的相关规定，包括但不限于：
（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。

（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。
（4）应当加强深度合成信息内容管理，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。
（5）应当加强深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。
（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。
（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的深度合成信息内容，通过有效技术措施在信息内容中添加不影响用户使用的标识，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。
（8）应当在生成合成的虚拟人物图像、视频内容的明显位置进行显著标识。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》的有关规定，在提供服务之日起十个工作日内履行备案手续。
3.3 如果您基于深度学习、虚拟现实等新技术（包括但不限于本服务中的人脸生成合成技术）新应用上线具有舆论属性或者社会动员能力的新产品、新应用、新功能的，或者调整增设相关产品、应用、功能的，应当按照国家有关规定开展安全评估。
3.4 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得利用本服务从事包括但不限于以下行为，也不得制作、复制、发布、传播含有以下信息的内容或者为以下行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言、虚假信息，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪，或者交易、制造违禁品、管制物品的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害名誉权、肖像权（例如不得利用信息技术手段伪造等方法侵害他人的肖像权）、隐私权、知识产权和其他他人合法权益的，或者仿冒、假借国家机构、社会团体或其他法人名义。
（9）实施任何违背“七条底线”的行为。
（10）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
3.5 您理解并同意：均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权或许可，您应对您的用户进行如下提示：使用人脸融合服务时，为实现面部融合特效，我们会提取照片或视频中的人脸关键点，但该关键点不具备唯一识别人脸的能力，请确保仅上传您本人或拥有合法授权的照片或视频，不得上传任何违法或侵权素材。腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供本服务均符合法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若腾讯云因基于腾讯云向您提供本服务而造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。
3.6 您理解并同意：腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您为使用本服务而收集、获取的全部个人信息，您是独立的个人信息处理者，依法收集、使用个人信息（本服务项下的个人信息是指您向信息主体收集的人脸照片、视频以及信息主体的其他类型的个人信息）是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施以确保您合法收集、使用个人信息：
（1）依法保护信息主体的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用信息主体的个人信息。
（2）您已通过隐私政策或者其他授权形式取得了信息主体合法、充分且明确的同意（涉及敏感个人信息还需另行获得信息主体的单独同意），授权内容应包含您根据本服务条款开展本服务所必需涉及的相关个人信息处理活动，具体为由腾讯云在基于您收集并上传至本服务的个人信息的基础上，基于您的委托进行相应的个人信息受托处理活动以便为您提供人脸融合服务。
（3）未经信息主体授权或信息主体撤回/终止授权的，您应当停止对相关信息主体使用本服务，并及时将信息主体的相关信息删除。
（4）无论信息主体的个人信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本服务条款的要求。
（5）您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。
（6）您应向信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等信息主体权利响应的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。
（7）其他为依法保护信息主体合法权益而应当采取的措施。
3.7 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括个人信息），其中数据处理活动不能超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保

护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任。
3.8 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的个人信息和数据，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。
3.9 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。
3.10 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合（包括但不限于上传相关的版权证明等），无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。若您未能履行本服务条款中使用规则规定的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权单方基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云人脸融合服务等级协议 》（ “SLA” ）。人脸融合（免费公测版）服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。
4.2 腾讯云在 SLA 约定的标准范围内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 违约责任

您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云有权随时单方采取以下任意一项或多项措施：
（1）要求您立即删除、修改相关内容。
（2）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能（包括但不限于直接对您的本服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。
（3）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
（4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（5）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

6. 客户数据

6.1 您保证您存储、上传到本服务中，或者利用本服务处理的数据，包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等数据，均为您在合法业务过程中依法收集、获取或依法获得授权的数据（ “客户数据” ），您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。
6.2 您保证有权使用本服务对客户数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合适用法律的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将客户数据用于违法违规目的。如果您的客户数据中包含了个人信息，您应保证已经获得了个人信息主体的同意，并有权将其个人信息传输给腾讯云并委托腾讯云进行数据存储和处理。若因您对于您未能取得个人信息主体的充分、完整授权而导致腾讯云不当处理了相关数据，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任。
6.3 您有权自行使用本服务对您的客户数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。
6.4 为了客户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。
6.5 因您的客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

7. 知识产权

7.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本协议项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。

7.2 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该等行为本身，包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片（如肖像图）、图像、音频、视频（如人脸视频）、电子文档、其他数据等的知识产权归属您或已获得权利人合法授权。您进一步保证，前述内容不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方合法权益的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。

7.3 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

7.4 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

7.5 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。

7.6 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务、技术文档、API列表、开发者工具及其他技术工具等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

7.7 在特定情况下本服务中可能会包含相关第三方开源代码或软件。您理解并同意，该等第三方开源代码或软件可能由其他协议约束和使用，您亦应遵守相关协议的使用要求合规使用、二次开发（如有）该等第三方开源代码或软件。

8. 保密信息

8.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。

8.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。

8.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。

8.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：

（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。

（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。

（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。

（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。

8.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。

8.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。

8.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。

8.8 腾讯云会按照公布的《 腾讯云隐私保护声明 》的规定保护您的相关信息。

9. 责任限制

9.1 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责：

（1）不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

（2）基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。

（3）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。

（4）您通过非腾讯云授权的方式使用本服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

（5）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

9.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，其也无

需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
9.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.5 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
10.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.3 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；**双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。**

11. 其他

11.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网 的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**
11.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
11.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
11.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

人像变换
人像变换服务条款

最近更新时间：2023-07-11 15:50:42

本服务条款是腾讯云与您，就您使用人像变换服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”）。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的人像变换服务，其具体服务内容详见 腾讯云官网 展示。本服务可能区分不同版本，各版本之间对收费标准、服务等级有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并选择您所需要的服务。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务配置、功能搭配等选择，您可以根据自身需求和情况，确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您有权根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。
1.4 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
1.5 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择的服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.2 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.3 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1%的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。（4）删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为其提供便利，包括但不限于不得实施任何违反“九不准”、“七条底线”的行为。
3.3 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权等）。
3.4 您理解并同意：腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您为使用本服务而收集、获取的全部信息、数据，均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权或许可，腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供本服务均符合法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若腾讯云因基于腾讯云向您提供本服务而造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.5 您理解并同意：依法收集、使用用户信息（本服务项下的用户信息是指您向用户收集的人脸照片）是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施以确保您合法收集、使用用户信息：（1）依法保护用户的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用用户信息。（2）您已通过隐私政策或者其他授权形式取得了用户合法、充分且明确的授权，由腾讯云在基于您收集的用户信息的基础上为您提供本服务，包括但不限于您将用户信息上传至本服务并基于本服务的人像变换业务功能而使用。（3）未经用户授权或用户终止授权的，您应当停止对相关用户使用本服务，并及时将用户相关信息删除。（4）无论用户信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本服务条款的要求。（5）其他为依法保护用户合法权益而应当采取的措施。
3.6 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云将根据您收集的用户信息为您提供服务，您授权腾讯云根据您的指令及本服务的目的，对您所收集的用户信息做相应的分析和处理。
3.7 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云人像变换服务等级协议 》。**人像变换（免费公测版）服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**
4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 服务使用/终止

5.1 若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
5.2 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》等相关规则，否则，腾讯云有权随时采取以下任意一项或多项措施：
（1）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能。
（2）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
（3）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（4）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

6. 客户数据

6.1 您保证您存储、上传到腾讯云服务中，或者利用腾讯云服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为您在合法业务过程中依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。
6.2 您保证有权使用腾讯云服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。
6.3 您有权自行使用腾讯云服务对您的数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
6.4 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。
6.5 因您的数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

7. 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。
7.3 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。
7.4 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

8. 保密信息

8.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
8.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。
8.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
8.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
8.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
8.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
8.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
8.8 腾讯云会按照公布的《 腾讯云隐私声明 》的规定保护您的相关信息。

9. 责任限制

9.1 您理解并同意，在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。
9.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
9.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
（1）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（2）您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（3）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
9.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，其也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
9.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.5 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.2 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院裁决。

11. 其他

11.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。
11.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

11.3 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云图像聚类 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-07-11 15:50:42

详细信息，请参见 腾讯云图像聚类 SDK 个人信息保护规则 。

图像创作服务等级协议

最近更新时间：2025-06-18 16:08:42

说明：

本图像创作服务等级协议自【2025】年【07】月【01】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云图像创作服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云图像创作服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《图像创作服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的图像创作服务

是指腾讯云为您提供的如人脸融合、人脸试妆、人像变换、人像分割、图像处理等服务，其服务内容详见腾讯云官网展示，具体服务内容以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，在6月16日停止使用，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单位时间

本服务以5分钟为一个单位时间，每天288个统计时间点，自00:00:00起算，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.4 失败请求

本服务的 API 接口反馈错误码为“Inner Error”的请求视为失败请求。

1.5 有效请求

本服务器端收到的请求视为有效请求，但不包括以下类型的请求：
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。

1.6 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数）× 100%

1.7 月度服务费用

您在一个自然月中就本服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：

服务可用性 =（1 − 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟个数）× 100%（注：服务周期内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务周期的天数）

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**图像创作**服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的图像创作服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到图像创作服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。
5.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。
5.3 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.4 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.5 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.6 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.7 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.8 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.9 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.10 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.11 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.12 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.13 由于腾讯云对图像创作服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.15 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

7. 其他

7.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
7.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
7.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

文字识别
文字识别客户端 SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-07-26 15:28:51

您可以通过点击以下链接查看文字识别客户端 SDK 合规使用指南：
点击查看 >>

腾讯云文字识别服务等级协议

最近更新时间：2023-12-12 09:59:41

为使用腾讯云文字识别服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云文字识别服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云文字识别务

是指腾讯云为您提供的文字识别产品下，各个独立的文字识别服务，如身份证识别、通用印刷体识别、通用手写体识别等服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务可审查性

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

1.4 服务功能性

腾讯云为您提供的文字识别产品下，各个独立的文字识别服务，如身份证识别、通用印刷体识别、通用手写体识别等服务。具体服务内容详见腾讯云官网 文字识别产品介绍页 。腾讯云更换服务的版本或功能会及时告知用户，并通过网上通知、邮件、电话确认等方式告知用户应做的调整。

1.5 服务资源调配能力

除腾讯云文字识别为用户提供的免费资源包外，用户如需增加调用量，可自主购买预付费资源包，如用户未及时购买或预付费资源包用完后，设置了后付费方式结算的用户自动转入使用后付费结算方式，并按照页面说明进行后付费结算，如需关闭后付费可到 控制台 关闭。同时文字识别部分接口支持 QPS 付费调整。资源包计费和 QPS 叠加包详见 计费概述 。

1.6 故障恢复能力

腾讯云服务团队为您提供7 * 24小时技术支持服务及本服务的高可用解决方案，当服务出现故障，腾讯云将通过一系列故障管控体系保证服务的故障恢复能力。

1.7 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在客户管理中心和订单页面均有明确展示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

1.8 失败请求

腾讯云服务将返回错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。

1.9 有效请求

腾讯云服务将在文字识别服务器端收到的请求视为有效请求。

1.10 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数）x 100%。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

本服务可用性按服务月度统计，根据服务月度内每5分钟错误率之和除以服务月度内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 = (1 − 服务月度内每5分钟错误率总和 / 服务月度内5分钟总个数) x 100%
服务周期内5分钟总个数 = 12 x 24 x 该服务周期的天数

2.2 服务可用性与服务指标标准

文字识别服务承诺99.5%的服务可用性。
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.5%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的100%

月度服务费用：一个自然月中您某一腾讯云账号下使用文字识别服务产生的费用，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；不可抗力因素导致的失败请求。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云文字识别服务条款

最近更新时间：2023-11-30 18:04:11

本服务条款是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您，就您所有使用文字识别服务的主体，包括但不限于个人、公司、组织等）使用文字识别服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等，具体以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

第一条 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的文字识别服务，即将您提供或上传的图片上的文字内容智能识别成为可编辑的文本，包含通用文字识别、卡证文字识别、票据单据识别、汽车相关识别、行业文档识别、智能扫码、文本图像增强等服务能力，其具体服务内容详见 腾讯云官网 展示。本服务可能区分不同版本，各版本之间对收费标准、服务等级有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并选择您所需要的服务。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容以供您选择，您可以根据自身需求和情况，确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵正常服务价格。

第二条 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.2 文字识别（免费公测版）服务限时免费，免费期间暂不支持开通后付费和购买预付费资源包。免费期结束后，文字识别（免费公测版）服务会升级为正式版付费服务，结算规则届时会通过腾讯云文档中心发布。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.5 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：

- **要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1%的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。**
- **若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。**
- **若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。**
- **删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。**

第三条 使用规则

3.1 在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在展示页面上展示的相关服务规则，并理解相关内容及可能发生的后果，在使用本服务过程中，您应依照相关操作指引进行操作，请您自行把握风险谨慎操作，对于您违反相关操作指引所引起的后果，腾讯云将不承担责任。
3.2 您应遵守您所属及所处国家或地区已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求，按规定取得有关部门的经营资质、备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动。

3.3 您使用本服务的业务须为正常的、符合国家法律规定的业务，不得用于从事任何非法业务也不得为其提供便利。
3.4 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权等）。
3.5 您理解并同意，为实现本服务目的，腾讯云将根据您收集的信息为您提供服务，您授权腾讯云根据您的指令及本服务的目的，对您所收集的信息做相应的分析和处理。
3.6 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。

第四条 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《腾讯云文字识别服务等级协议》。**文字识别（免费公测版）服务在免费期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**
4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给予必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

第五条 服务使用/终止

5.1 若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
5.2 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》等相关规则，否则，腾讯云有权随时采取以下任意一项或多项措施，因腾讯云采取相应措施而造成的您的损失由您自行承担：：

- 限制、中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能。
- 若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
- 要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
- 依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
- 其他合理维权措施。
  腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

第六条 数据处理要求

6.1 您知悉并同意，腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您使用本服务所提供或上传的图片等信息应由您根据相关法律法规以及本服务条款约定自行合法收集且有权用于本服务，因您的图片等信息的产生、收集、处理等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供本服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。
6.2 您知悉并同意，您使用本服务所提供或上传的图片等信息可能包含您或者第三方受法律保护的个人信息（“个人信息内容”），包括图片内容中所有可识别特定自然人或与特定自然人相关的内容，对于信息主体而言，您是个人信息处理者，通过本服务委托腾讯云处理相关数据，您承诺向本服务提供或上传的所有数据（含个人信息内容）满足以下要求：

- 依法保护信息主体的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用个人信息。
- 您应确保在根据本服务条款开展本服务所涉及的相关数据处理活动前，您已就该个人信息处理活动（包括但不限于将相关含个人信息内容的图片上传至本服务、委托腾讯云对前述含个人信息内容的图片进行处理的活动）向信息主体履行了相应的告知义务，并确保已获得信息主体合法、有效的同意（涉及敏感个人信息还需获得信息主体的单独同意），或确保具备其他的合法性基础。
- 未经信息主体授权或信息主体终止、撤回授权的，您应当停止将相关信息主体的个人信息内容使用于本服务，并及时将信息主体的相关信息删除。
- 您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。
- 您应向信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等用户权利相应的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。
- 其他为依法保护信息主体合法权益而应当采取的措施。

6.3 您理解并同意，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求，为实现本服务目的，在以下范围内受托处理您提供或上传的图片信息：

- 使用您提供或上传的图片信息，帮助您将图片上的文字内容，智能识别成为可编辑的文本。
- 使用您在本服务中产生的问题数据（如识别错误、失败等），帮助您修复、解决使用本服务时遇到的问题。
  您有权对腾讯云的上述数据处理行为进行监督，腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任。
  您理解上述信息均是为您提供本服务所必须，如您选择不提供或者不同意我们获取、使用您提供或上传的图片信息，将导致您无法正常使用本服务。但您不提供或不同意我们获取、使用您在使用本服务中产生的问题数据，将不会影响您正常使用本服务，可能会影响您使用本服务的效果，您可以通

过联系微信号 腾讯云 OCR 小助手 CloudAI-OCR（见协议下方二维码）撤回相应授权，但您撤回同意的决定,不会影响撤回前基于您同意的,已进行的数据处理活动的效力。

6.4 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。本服务条款项下的数据处理期限与您使用本服务的服务期限一致。除法律法规另有规定外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息内容（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

第七条 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

7.3 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。

7.4 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

第八条 责任限制

8.1 您理解并同意，在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。

8.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

8.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。

- **网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。**
- **您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。**
- **其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。**

8.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

8.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，其也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。

8.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

8.5 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

第九条 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

9.2 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地（广东省深圳市南山区）有管辖权的人民法院裁决。

第十条 其他

10.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。

10.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

10.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守

10.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯云 OCR 小助手 CloudAI-OCR

语音技术
语音合成公有云服务等级协议

最近更新时间：2025-06-30 17:31:01

为使用腾讯云语音合成服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《语音合成服务等级协议》（以下简称“本协议”）、《腾讯云语音合成服务条款》以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 语音合成服务

腾讯云提供的语音合成相关服务，是指基于训练发音人音频数据制作发音人音色（包含腾讯云提供的标准目标音色及定制音色），将对应输入的文本/音频合成并输出为发音人音色风格的音频，具体服务内容以您使用的服务为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于本服务故障造成的 API 或SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以本服务的错误返回码中的 InternalError 返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入音频格式错误等非腾讯云问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条赔偿方案约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券（非现金）的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则**（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠**

予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费**（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

4.1 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
（1）腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
（2）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
（3）您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
（4）您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
（5）由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
（6）您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
（7）使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
（8）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
（9）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.2 除在腾讯云官网相关页面明示的技术指标外，腾讯云并未对本服务的使用效果、特定场景的可用性及稳定性等做出任何承诺。您同意腾讯云不会因为(i)本服务无法满足您的需求，或(ii)您使用本服务，而需要向您或第三方承担任何责任。

5. 保证与承诺

5.1 您承诺您是本服务的最终使用方。若您是为第三方采购本服务的代理人，您应确认您已经获得最终使用方的充分授权，有权接受并同意本协议中的全部条款。
5.2 您承诺使用本服务识别的具体业务数据（包括但不限于您使用声音复刻、音色变换、声音定制服务提交的声音数据、您使用语音合成服务提交的内容），是您通过合法途径取得并获得了信息主体的充分授权对其进行使用的，保证不会侵犯第三方的知识产权及合法权益。腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您承诺不会使用本服务从事任何违反法律法规或公序良俗的行为，或者为上述行为提供帮助。
5.3 您承诺因使用本服务，所取得的任何产出或成果（包括但不限于：AI 合成音频文件等），仅限于您个人使用，且在使用产出或成果的过程中应当标注为人工智能生成作品，且不得自行或透过他人以任何方式或载体向第三方披露、提供、转发或传播。
5.4 如您违反承诺事项，相应造成的全部后果及责任均由您自行承担，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除您的相关信息及数据、暂停或终止提供本服务、限制或禁止您使用部分或全部功能、冻结或封禁账号直至注销，单方终止或解除本协议且不承担任何责任。如因此致使腾讯云遭受任何损失或受到任何处罚的，您还应足额赔偿全部损失。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务的服务期限已超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您已就本服务向腾讯云支付的现金服务费。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

语音合成服务条款

最近更新时间：2025-06-30 17:31:01

《语音合成服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用腾讯云语音合成服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗形式提示您重点注意。

您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的语音合成服务，是指基于训练发音人音频数据制作发音人音色，用于将对应输入的文本、音频合成并输出为发音人音色风格的音频。您可通过调用腾讯云语音合成平台提供的 PaaS 接口服务，输入相应文本、音频等素材，合成对应音色风格的音频流、文件。本服务以 PaaS 服务或其他双方确认的服务形式交付，并可能包括相关介质、印刷材料、电子文档等附属资料，具体服务内容详见 腾讯云官网 展示。

1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如语音合成、声音复刻、音色变换服务，其服务内容详见 腾讯云-语音合成 、腾讯云-声音复刻 、腾讯云-音色变换 ）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

您同时应当遵守购买页面或服务页面明确规定的本服务所适用的国家、地区的限定。一旦您超出限定的国家、地区使用本服务，腾讯云有权停止继续提供服务。

2. 使用规则与数据处理要求

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您应按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您可依法开展经营或非经营的活动；您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。

2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。

2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。

2.4 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。

2.5 请您知悉，除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，本服务遵循“公平使用”原则，即您不得以任何超出正常范围的频率获取和使用本服务，或明显通过伪造点击、制造虚假请求或其他技术手段试图不正常地使用本服务，或通过注册大量账号、使用虚假主体身份证明注册账号等方式超出正常范围地获取本服务，否则腾讯云有权对您进行服务限制，或进一步采取账号限制或封禁。

2.6 特别提示您注意，如果您将本服务应用到您的产品、应用中，且您的产品、应用涉及应用深度学习、虚拟现实等新技术的，您作为深度合成服务提供者，应当遵守《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，包括但不限于：

（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。

（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用的使用者，也为深度合成服务使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。

（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。

（4）应当加强深度合成信息内容管理，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。

（5）应当加强深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。

（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。

（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的深度合成信息内容，通过有效技术措施在信息内容中添加不影响用户使用的标识，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。
（8）应当在使用语音合成内容的明显位置进行显著标识，避免造成公众混淆或误认。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》的有关规定，在提供服务之日起十个工作日内履行备案手续。
2.7 如果您基于深度学习、虚拟现实等新技术（包括但不限于本服务中的声音复刻和音频合成技术）新应用上线具有舆论属性或者社会动员能力的新产品、新应用、新功能的，或者调整增设相关产品、应用、功能的，应当按照国家有关规定开展安全评估。
2.8 腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，对于您为使用本服务而收集、获取、上传、提供至腾讯云的内容素材（包含但不限于音频文件、人声信息，以下简称“输入素材”），您应当确保：
（1）输入素材合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等；
（2）输入素材为您自行所有或已获取了对应权利人充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），否则因此产生的违约、侵权纠纷或法律责任由您自行处理、承担，由此给腾讯云造成的损失由您赔偿；
（3）输入素材包含个人信息的，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权内容应包含您委托腾讯云以向您提供本服务为目的的相关个人信息处理活动，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施，否则请勿上传至本服务。同时，您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。
（4）输入素材应符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。
2.9 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中关于使用要求及数据处理要求所规定的义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合（包括但不限于上传相关的授权证明等）。无论腾讯云是否采取了核实和检查措施，以及核实和检查结论如何，均不影响您承担的义务及责任。若您未能履行本服务条款中关于使用要求及数据处理要求的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除、屏蔽您的相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云遭受损失的，您应赔偿腾讯云的全部损失。
2.10 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入素材及合成结果进行审核，如您输入素材或合成结果出现了含有违反法律法规或本服务条款规定，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理，并有权终止为您提供本服务而无需承担任何责任。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理等承担内容安全义务及责任。
2.11 您理解并同意，中国及其他国家、地区可能对数据存储、出境等有相关的规定，在您使用本服务对用户数据进行存储、传输等操作前，您应当遵照相关地区适用的法律法规进行充分、必要的评估、审批，确保符合相关规定。
2.12 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动，腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并拒绝按照您的指示行动而无需承担任何责任。
在声音复刻、音色变换等需要为您合成特定音色的服务中，为实现服务目的，您授权腾讯云使用您提供或上传的音频、人声信息等数据，帮助您进行合成音的训练。您理解上述数据均是为您提供本服务所必须，如您选择不提供或者不同意我们获取、使用您提供或上传的音频、人声等数据，将导致您无法使用服务。
2.13 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，除法律法规另有规定外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息内容（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。
2.14 腾讯云作为本服务项下深度合成服务（语音合成相关技术服务）的技术支持者，在法律法规规定及本服务条款约定的范围内承担相关义务及责任。

3. 用户数据及保密

3.1 您保证您创建、存储、上传到本服务中，或者利用本服务合成的任何数据，包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、发布、公开、删除等数据（以下统称“用户数据”），均为您在合法业务过程中依法收集、获取或依法获得授权的数据，您确保该类数据均不存在任何违法和不良信息，您知悉并同意：
（1）您不得对腾讯云提供的自有音色、您复刻或训练的音色以冒犯、侵权、违法等不当方式使用，不当方式包括但不限于：（a）在色情图像或类似情形中使用；（b）用于暗示人物参与不道德或非法行为；（c）用于暗示人物遭受身体或精神衰弱、疾病等状况;（d）用于政治性代言的行为；（e）其他对人物有冒犯或贬低的行为。
（2）如您制作、发布、传播、上传的用户数据需要取得相关法律法规规定的许可、进行备案或取得相关合法资质的（包括但不限于新闻信息采编传播资质、互联网视听内容制作及传播资质等），则您应自行取得相应的许可、备案或资质证明。

3.2 在不违反相关法律法规的前提下，您有权自行使用本服务对您的用户数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。**为了用户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份。
3.3 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。因您的用户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。
3.4 腾讯云采取建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施来保障数据安全。腾讯云持续加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，将立即采取补救措施；发生数据安全事件时，将立即采取处置措施。
3.5 腾讯云根据适用的法律保护您通过本服务上传并存储在腾讯云数据中心的数据，对您的业务数据承担相应的安全保障义务。腾讯云通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面对您的数据采取必要的保护措施。除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的访问、使用和披露。

4. 知识产权等法律权利

4.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本服务条款项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。
双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
4.2 **腾讯云在本服务中提供的内容，包含但不限于软件、技术、程序、算法、模型、代码、API 列表、技术文档、开发者工具、网页、文字、图片、音频、视频、图表、版面设计、自有音色等的知识产权属于腾讯云所有，**您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云的知识产权权益。除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述内容及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。
4.3 腾讯云提供的自有音色应经过相关权利主体的授权或同意。若因音色使用引发法律纠纷的，为平等保护各方权益，您应当配合腾讯云进行相应的服务调整。
4.4 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、上传、发布和处理的任何内容（包括但不限于文字、图片、音频、视频、其他数据等）均由您原创或已获得权利人合法授权，您通过本服务上传、发布所产生内容的知识产权归属您或其他合法权利人所有。
4.5 您通过向腾讯云提供内容素材复刻或训练音色的，该复刻或训练的音色的知识产权及其他权利由您或与您约定的权利主体享有。您应确保您对该音色的使用不侵犯他人合法权利，或符合与相关权利主体的约定。如腾讯云发现或相关权利主体通知腾讯云您侵犯他人合法权益的，您有义务进行举证及澄清。您怠于回应或无法证实您为合法使用的，腾讯云有权停止服务。

5. 违约责任

5.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《 腾讯云服务协议 》、服务规则的行为的，腾讯云将依据相关法律及《 腾讯云服务协议 》、本服务条款采取相应的处置措施。
5.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

6. 责任限制

6.1 您理解并同意，本服务是根据您创建或上传的内容进行合成，合成的任何内容均不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，腾讯云不对基于模型产生、生成内容的合法性、不侵权、准确性、完整性或者满足特定目的而做任何保证，您应对使用本服务时输入及合成的内容自行加以判断并承担因使用该等内容而引起的所有风险及法律责任，腾讯云无法且不会对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。如生成内容引起您的质疑或引发不适，欢迎您随时通过腾讯云在线客服向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，持续提升技术和优化功能，**但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**
6.2 您在使用本服务时将会创建或上传内容，对于您发布、上传、链接或通过本服务提供的任何内容，无论内容的形式如何，您应对您所创建或上传的内容承担责任。在法律允许的范围内，腾讯云对您创建或上传的内容任何公开显示或使用行为不承担责任，但腾讯云有权删除腾讯云或有权的监管机构认为违反了法律或政策、本服务条款或《 腾讯云服务协议 》的内容。
6.3 本服务系基于现行法律规定、监管规则和可用技术能力而构建和提供。您理解，本服务可能因法律法规或监管政策变化、行业技术发展等原因而调整、变化或终止，腾讯云在前述情形下不向您承担违约责任。
6.4 在适用的法律法规最大限度范围内，腾讯云向您赔偿的金额不会超过您为使用本服务所支出的损害发生前12个月的服务费用。

7. 其他

7.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**如您在本服务条款修改后继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**（完）

语音识别公有云服务等级协议

最近更新时间：2023-11-28 14:44:52

为使用腾讯云语音识别公有云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云语音识别公有云服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的语音识别公有云服务

是指腾讯云为您提供的公有云语音识别接口调用服务，包含录音文件识别、一句话识别、实时语音识别等，具体以您使用的服务为准。您可以通过使用本服务实现语音到文字的转换。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个完整自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月1日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月30日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于腾讯云语音识别服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以语音识别服务的错误返回码中的 InternalError 返回码、负数错误返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入音频格式错误等用户问题导致 API 或 SDK 请求返回错误 ，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 服务可审查性

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

1.7 服务功能性

腾讯云为您提供的语音识别产品，包含实时语音识别、录音文件识别、一句话识别等服务。具体服务内容详见腾讯云官网 语音识别产品介绍页 。腾讯云更换服务的版本或功能会及时告知用户，并通过网上通知、邮件、电话确认等方式告知用户应做的调整。

1.8 服务资源调配能力

除腾讯语音识别为您提供的免费资源包外，您如需增加调用量，可自主购买预付费资源包，如您未及时购买或预付费资源包用完后，转入使用后付费结算方式。后付费模式默认关闭，需手动前往 控制台 开启。同时语音识别部分接口支持 QPS 付费调整。资源包计费和 QPS 叠加包详见 计费概述 。

1.9 故障恢复能力

本公司服务团队为您提供 7*24 小时技术支持服务及语音识别服务的高可用解决方案，当服务出现故障，本公司将通过一系列故障管控体系保证服务的故障恢复能力。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.10 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在客户管理中心和订单页面均有明确展示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于**99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费**（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.10 您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的相关信息、数据等的变化，或其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，腾讯云对本服务反馈的识别结果及其使用效果的准确性、稳定性、及时性、真实性、完整性、有效性均不作承诺和保障，亦不保证本服务能够满足您的需求，本服务反馈的识别结果仅供您参考，您基于本服务进行的任何行为（包括但不限于您将本服务应用的特定业务场景的可用性和稳定性）的风险和后果由您自行承担，您同意腾讯云不会因：(i)本服务无法满足您的需求，或(ii)您使用本服务，而需要向您或第三方承担任何责任。

4.11 您应当确保您提交用于语音识别的音频等业务数据获取的合法性，以及使用业务数据时获得了充分且必要的授权。您应当对业务数据及您使用业务数据是否符合法律法规、部门规章和国家政策的规定进行必要审查，并由您承担由此产生的所有责任。您确认并同意，腾讯云不会因为业务数据或您使用业务数据违反上述约定，而需要承担任何责任。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 在为实现本服务处理目的所必需的期限内保留您的数据外，除非获得您的授权同意，腾讯云不会存储您的数据，不涉及数据存储持久性内容。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

语音识别服务条款

最近更新时间：2025-06-30 17:31:01

腾讯云语音识别服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云与您，就您使用腾讯云语音识别服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如免责、违约责任、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。
使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请勿使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

1. 服务内容

1.1 **本服务**是腾讯云提供的语音识别服务，即将您提供或上传的语音内容转化成文字。腾讯云语音识别包含实时语音识别、录音文件识别、语音流异步识别、录音文件识别极速版、一句话识别等功能；除此之外，还提供基于语音识别的语音分析、语音检测、语音比对等服务，**具体服务内容详见** 腾讯云官网 。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所不同。

2. 服务费用

2.1 本服务提供预付费和后付费两种计费模式，**开通服务后默认使用后付费的计费模式。**具体结算方式、计费标准在您订购页予以列明公示，您需依照所选服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.2 本服务的产品分为三类：
2.2.1 基础类：指腾讯云语音识别的基础产品，包括：录音文件识别、实时语音识别、一句话识别、录音文件识别极速版和语音流异步识别。同时支持预付费和后付费。
2.2.2 增值类：指腾讯云语音识别 ASR 的增值产品，需要基于2.2.1中的基础产品使用。同时支持预付费和后付费。
2.2.3 并发/QPS 叠加包：指客户在基础类产品的免费额度外，进一步提升并发或 QPS 的产品。此类产品仅支持预付费。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，如您适用某项优惠措施，您可根据实际需求按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），具体以优惠措施介绍页面为准，若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），届时双方需按照您购买相应产品或服务时的官网原价进行费用结算。
2.5 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通本服务或无需另行通知而中止、终止本服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
2.5.1 要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
2.5.2 若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议等措施。
2.5.3 若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣您的拖欠款项和各种违约金，预付费用抵扣后，您可能无法继续使用预付费服务中尚未使用的部分。
2.5.4 删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则

3.1 您应遵守所有适用的法律、司法解释、行政法规、规章、条例及其他规范性文件，包括但不限于中国以及可能相关的其他境外区域、国家（例如：您使用本服务时所处的国家或地区）的法律法规等（统称为“法律法规”）。
3.2 您需按规定取得有关部门的备案、许可或批准，确保拥有相应的经营资质和能力，依法经营，合法使用本服务，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为任何违反法律法规的行为提供便利。
3.3 如果第三方对您使用腾讯云服务或者使用服务所涉及的行为、内容等提出质疑或投诉，或对您使用的腾讯云服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您应配合查清事实、解决纠纷，承担相应费用和损失，以及使腾讯云免责。

3.4 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您应根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。**在腾讯云尽到前述的基础安全保护措施的前提下，腾讯云不对您因未采取或配置更高级别的安全保护措施而造成的后果和损失负责。**
3.5 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
3.6 您理解并确认：您为使用本服务而收集、获取的全部信息、数据，均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权、许可，腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供相关服务均符合相关法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若腾讯云因基于腾讯云向您提供本服务而造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。
3.7 您应有相应权利和能力使用本服务，**包括但不限于有权在相应场所布设关联设备、有权在关联设备接入本服务、有权通过关联设备对用户进行语音识别等。**
3.8 腾讯云依法依约向您提供本服务的技术能力，您使用本服务所需的信息（包括但不限于关联设备识别记录信息、用户信息等，下同）应由您根据相关法律法规、政策规定以及本规则约定自行收集。您所收集的信息将全部且仅用于满足您使用本服务的需求，如语音库管理、语音检测、语音特征分析、语音验证、语音比对等。
3.9 您理解并同意本服务需使用到用户的语音或音频（统称“用户信息”），依法收集、使用、存储用户信息是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施：
(1) 依法保护用户的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用、存储用户信息。
(2) 您已取得用户合法、充分且明确的授权，由腾讯云在基于您收集的用户信息的基础上为您提供本服务。
(3) 未经用户授权或用户终止授权的，您应当停止对相关用户进行本服务，并及时将用户信息删除。
(4) 无论用户信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本规则的要求。
(5) 其他为依法保护用户合法权益而应当采取的措施。
3.10 您理解并同意，为实现本服务目的，腾讯云将根据您收集的信息（包括但不限于客户 ID、关联设备信息、用户信息等）为您提供本服务，您授权腾讯云根据您的指令及本服务的需求，对您所收集的信息做相应的分析和处理。
3.11 您承诺并未、亦不会以任何方式侵犯任何主体的任何形式的合法权利，亦未收到过任何声称您或您的股东、雇员、代理、顾问侵犯了或正在侵犯任何其他主体的合法权利的任何通知、起诉书或者其他类似信函。
3.12 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 语音识别公有云服务等级协议 》。
4.2 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 中止、终止

5.1 在以下情况下，腾讯云有权中止向您提供本服务：
5.1.1 经双方协商一致终止。
5.1.2 采用预付费方式的服务，服务期限届满时且您未进行续费的。
5.1.3 采用后付费方式的服务，您未在服务规则要求期限内及时缴纳费用的。
5.1.4 您有任何违反《 腾讯云服务协议 》或本服务条款的行为的。
5.1.5 其他本服务条款或《 腾讯云服务协议 》另有约定的情况。

6. 客户数据

6.1 客户数据是指您向腾讯云提交的、使用本服务处理、产生的各类型数据，包括但不限于文本、图片、音视频、程序、代码、软件、文档、数据资料等。
6.2 您保证客户数据由您合法获取、收集、产生，有权自行或委托他人使用腾讯云服务对客户数据进行传输、存储、上传、分析、编辑、修改和分发等任何方式的使用，且前述使用均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违约的情形。
6.3 若涉及的数据中包含任何不允许向境外传输、或向境外传输须经事前备案/审查的数据类型，或包含任何敏感信息，则您应避免向境外传输或依法事先经过主管部门许可。
6.4 为向您提供本服务，您授予腾讯云非独占的、在服务期限内不可撤销的权利，有权以托管、处理、存储、传输和/或其他必要方式使用客户数据。
6.5 使用您在本服务中产生的问题数据（如识别错误、失败等），帮助您修复、解决使用本服务时遇到的问题。
您有权对腾讯云的上述数据处理行为进行监督，腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任。
您理解上述信息均是为您提供本服务所必须，如您选择不提供或者不同意我们获取、使用您提供或上传的音频信息，将导致您无法正常使用本服务。但

您不提供或不同意我们获取、使用您在使用本服务中产生的问题数据，将不会影响您正常使用本服务，可能会影响您使用本服务的效果，您可以通过联系 售后支持 撤回相应授权，但您撤回同意的决定，不会影响撤回前基于您同意的，已进行的数据处理活动的效力。

7. 知识产权

7.1 本服务及腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件等的知识产权及其他权利均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式侵害腾讯云合法权益。除腾讯云或该第三方明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资源，否则应承担相应的责任。
7.2 您应保证提交腾讯云的内容、对腾讯云服务的使用及使用腾讯云服务所处理或产生的内容未侵犯任何第三方的合法权益。
7.3 您承诺使用本服务进行语音识别、语音分析、语音比对、语音检测的业务数据，是您通过合法途径取得并获得充分授权对其进行使用的。

8. 责任限制及免除

8.1 您理解并同意，在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。
8.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
8.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。

- **网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。**
- **您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。**
- **其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。**

8.2 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵不是因为腾讯云故意、过错或过失引起的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
8.3 在适用法律允许的范围内，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.4 无论是否有其他约定，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月期间内，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券、优惠抵扣等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
9.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
9.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

10. 其他

10.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的内容。
10.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
10.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
10.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
10.5 附则：《 语音识别公有云服务等级协议 》。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

声音工坊音色定制服务等级协议

最近更新时间：2023-08-23 10:43:03

为使用腾讯云声音工坊音色定制服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《声音工坊音色定制服务等级协议》（以下简称“本协议”）、《腾讯云声音工坊音色定制服务条款》以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 声音工坊音色定制服务

腾讯云提供的声音工坊音色定制相关服务，是指基于训练发音人音频数据制作发音人音色（包含腾讯云提供的标准目标音色及定制音色），用于将对应输入的文本/音频合成并输出为发音人音色风格的音频。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于本服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以本服务的错误返回码中的 InternalError 返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入音频格式错误等非腾讯云问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条【赔偿方案】约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券（非现金）的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）个自然日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
（1）腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
（2）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
（3）您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
（4）您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
（5）由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
（6）您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
（7）使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
（8）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
（9）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务的服务期限已超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您已就本服务向腾讯云支付的现金服务费。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

声音工坊音色定制服务条款

最近更新时间：2023-08-23 10:43:03

本服务条款是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用声音工坊音色定制服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

1. 服务内容

1.1 本服务指腾讯云提供的声音工坊音色定制相关服务，是指基于训练发音人音频数据制作发音人音色（包含腾讯云提供的标准目标音色及定制音色），用于将对应输入的文本/音频合成并输出为发音人音色风格的音频。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如声音定制、声音复刻、音色变换服务，其服务内容详见腾讯云-声音定制、腾讯云-声音复刻、腾讯云-音色变换。）以供选择，请您在使用服务前仔细阅读服务规则并选择您所需要的服务，您所选择的服务内容以您购买的服务所载内容为准。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵正常服务价格。

2. 服务费用

2.1 您知悉并确认，服务期内腾讯云可能酌情调整报价及计费。如您不同意前述计费调整，您应立即停止使用本服务，如您继续使用相应产品和服务，则应视为您理解并同意按腾讯云最新的收费标准及方式支付相应费用。
2.2 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加使用。
2.3 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等，若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品的原价进行费用结算。
2.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。
（4）删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则与数据处理要求

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您拥有法律法规要求的经营资质和能力，并依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 如果您将本服务应用到您的产品、应用、功能中，且您的产品、应用、功能涉及应用深度学习、虚拟现实等新技术的，您作为深度合成服务提供者，应当遵守《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，包括但不限于：
（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。
（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者，也为深度合成服务使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。
（4）应当加强深度合成信息内容管理，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容

的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。

（5）应当加强深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。

（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。

（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的深度合成信息内容，通过有效技术措施在信息内容中添加不影响用户使用的标识，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。

（8）应当在合成的音频内容的明显位置进行显著标识，避免造成公众混淆或误认。

（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。

（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。

（11）应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》的有关规定，在提供服务之日起十个工作日内履行备案手续。

3.3 如果您基于深度学习、虚拟现实等新技术或新应用上线具有舆论属性或者社会动员能力的新产品、新应用、新功能的，或者调整增设相关产品、应用、功能的，应当按照国家有关规定开展安全评估。

3.4 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得利用本服务从事包括但不限于以下行为，也不得制作、复制、发布、传播含有以下信息的内容或者为以下行为提供便利：

（1）反对宪法所规定的基本原则的。

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。

（3）损害国家荣誉和利益的。

（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。

（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。

（6）散布谣言、虚假信息，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。

（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪，或者交易、制造违禁品、管制物品的。

（8）侮辱或诽谤他人，侵害名誉权、肖像权（例如不得利用信息技术手段伪造等方法侵害他人的肖像权）、隐私权、知识产权和其他他人合法权益的，或者仿冒、假借国家机构、社会团体或其他法人名义。

（9）实施任何违背“七条底线”的行为。

（10）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

3.5 您理解并同意：腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您为使用本服务而收集、获取以及提供给腾讯云用于训练个性化定制音色的语料数据等全部个人信息，您是独立的个人信息处理者，依法收集、使用个人信息（本服务项下的个人信息是指您向信息主体收集的人声音频以及信息主体的其他类型的个人信息）是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施以确保您合法收集、使用个人信息：

（1）依法保护信息主体的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用信息主体的个人信息。

（2）您已通过隐私政策或者其他授权形式取得了信息主体合法、充分且明确的同意（涉及敏感个人信息的，还需另行获得信息主体的单独同意），授权内容应包含您根据本服务条款开展本服务所必需涉及的相关个人信息处理活动，具体为由腾讯云在基于您收集并上传至本服务的个人信息的基础上，基于您的委托进行相应的个人信息受托处理活动以便为您提供本服务，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。

（3）未经信息主体授权或信息主体撤回/终止授权的，您应当停止对相关信息主体使用本服务，并及时将信息主体的相关信息删除。

（4）无论信息主体的个人信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本服务条款的要求。

（5）您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。

（6）您应向信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等信息主体权利响应的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。

（7）其他为依法保护信息主体合法权益而应当采取的措施。

3.6 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括个人信息），腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。

3.7 若您未能获得信息主体合法、有效的同意和授权或您的委托指示存在违反法律法规规定的情形（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》）或您将本服务用于非法业务活动时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权责任和其他法律责任。

3.8 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的最短期间内保留您的个人信息和数据，除法律法规规定必须留存的信息外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

3.9 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作

等。
3.10 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合（包括但不限于上传音频数据相关的合法性授权证明等），无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。若您未能履行本服务条款中使用规则规定的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权单方基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 声音工坊音色定制服务等级协议 》。**腾讯云声音工坊音色定制（免费公测版）服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**
4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 客户数据

5.1 您保证您存储、上传到本服务中，或者利用本服务处理的数据，包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等数据，均为您在合法业务过程中依法收集、获取或依法获得授权的数据（“客户数据”），您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。
5.2 您保证有权使用本服务对客户数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合适用法律的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将客户数据用于违法违规目的。
5.3 您有权自行使用本服务对您的客户数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，**以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。
5.4 为了客户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。
5.5 因您的客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

6. 知识产权

6.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本协议项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。
6.2 腾讯云在本服务中提供的内容，包含但不限于软件、技术、程序、算法、模型（包括标准模型和定制模型）、代码、API列表、技术文档、开发者工具、网页、文字、图片、音频、视频、图表、版面设计等的知识产权属于腾讯云所有。您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云的知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述内容及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。
6.3 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该行为本身，（包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片、图像、音频、视频、电子文档、其他数据等）均由您原创或已获得合法授权（且含转授权）。您进一步保证，前述内容不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方合法权益（包括但不限于声音权、知识产权以及个人信息合法权益，下同）的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。
6.4 您理解并同意，腾讯云向您提供的音色（包括标准目标音色和定制音色）知识产权均属于腾讯云所有，根据您选择的服务内容的不同，对音色享有不同的权益：
（1）如您选择使用腾讯云标准目标音色合成音频的，您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云的合法权益；
（2）如您选择自行向腾讯云提供音色语料数据训练定制音色，您有权对该定制音色进行使用，您有权根据自身情况决定是否授权腾讯云使用，并以双方另行签署协议的方式确定，腾讯云仅在取得您书面明确授权同意后才使用（包括许可第三方使用）该定制音色。
6.5 您有权使用本服务合成的音频内容，但您应对合成音频内容自行加以判断并承担因使用该等内容而引起的所有风险及法律责任，包括因对合成音频内容的合法性、不侵权、正确性、准确性、完整性、实用性或者满足特定目的的依赖而产生的一切风险，腾讯云无法且不会对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。
6.6 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
6.7 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

7. 保密信息

7.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
7.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。
7.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
7.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
7.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
7.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
7.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
7.8 腾讯云会按照公布的《 腾讯云隐私保护声明 》的规定保护您的相关信息。

8.违约责任

您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云有权随时单方采取以下任意一项或多项措施：
（1）要求您立即删除、修改相关内容。
（2）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能（包括但不限于直接对您的本服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。
（3）若您使用的是预付费模式（如有），腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
（4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（5）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

9. 责任限制

9.1 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责：
（1）不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
（2）基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
（3）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（4）您通过非腾讯云授权的方式使用本服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（5）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
9.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，本服务根据您创建或上传的内容进行合成，合成的任何内容均不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，腾讯云不对基于本服务产生、合成内容的合规性、不侵权、准确性、完整性和或者满足特定目的而做任何保证，也不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，亦不承担任何法律责任。
9.4 您在使用本服务时将会创建或上传内容，对于您发布、上传、链接或通过本服务提供的任何内容（含客户数据），无论内容的形式如何，您应对您所创建或上传的内容承担责任。在法律允许的范围内，腾讯云对您创建或上传的内容任何公开显示或使用行为不承担责任，但腾讯云有权删除腾讯云或有权的监管机构认为违反了任何法律、政策、本服务条款或《腾讯云服务协议》的内容。
9.5 您理解本服务是根据您输入的内容进行合成，如合成内容引起您的质疑或引发不适，欢迎您随时通过腾讯云在线客服向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，同时对您表示十分感谢，但如您将合成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。
9.6 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/

商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.7 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
10.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.3 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；**双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。**

11. 其他

11.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网 的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**
11.2 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。（完）

语音合成 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-09-15 09:29:01

您可以通过单击链接查看语音合成 SDK 个人信息保护规则： 单击此处 >>

NLP 技术
腾讯云 NLP 技术服务等级协议

最近更新时间：2025-03-24 11:12:32

为使用腾讯云 NLP 技术服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 NLP 技术服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯云 NLP 技术服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语与定义

1.1 腾讯云 NLP 技术服务

腾讯云提供的 NLP 技术服务，是指基于人工智能技术解决方案，提供的文本处理与生成功能的技术服务，用户输入一段文本后，可以根据对应需求进行智能文本处理或生成相关的新文本。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于腾讯云 NLP 技术服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以 NLP 技术服务的错误返回码中的 InternalError 返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入错误等用户问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于95%但等于或高于93%	月度服务费的10%
低于93%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 服务条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用程序或应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 本服务在免费提供期间出现服务不可用的。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云 NLP 技术服务条款

最近更新时间：2025-03-24 11:12:32

本服务条款是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用 NLP 技术服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的 NLP 技术服务，是指基于人工智能技术解决方案，提供的文本处理与生成功能的技术服务，用户输入一段文本后，可以根据对应需求进行智能文本处理或生成相关的新文本，其服务内容详见 腾讯云官网 展示。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如词法分析、相似词召回、词相似度、句子相似度、文本润色、句子纠错、文本补全、句子生成等）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵正常服务价格。

2. 服务费用

2.1 您应根据所选择的服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
2.2 您知悉并确认，服务期内腾讯云可能酌情调整报价及计费，请以本服务相关页面（如购买指南、控制台）最新公布的内容为准。您在腾讯云官网发布本服务计费调整的公告生效日期之后下单的预付费或后付费产品和服务，将按调整后的计费方式进行计费。如您不同意前述计费调整，您应立即停止使用本服务，如您继续使用相应产品和服务，则应视为您理解并同意按腾讯云最新公布的收费标准及方式支付相应费用。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.5 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。
（4）删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则与数据处理要求

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 如果您的产品、应用、功能中应用深度学习、虚拟现实等新技术的，包括但不限于本服务中的文本处理和生成技术，您作为深度合成服务提供者，应当遵守《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，包括但不限于：
（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。
（4）应当加强深度合成信息内容管理，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。
（5）应当加强深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。
（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。
（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的深度合成信息内容，通过有效技术措施在信息内容中添加不影响用户使用的标识，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。
（8）应当在生成的文本内容的明显位置进行显著标识，避免造成公众混淆或误认。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》的有关规定，在提供服务之日起十个工作日内履行备案手续。
3.3 如果您基于深度学习、虚拟现实等新技术（包括但不限于本服务中的文本处理和生成技术）新应用上线具有舆论属性或者社会动员能力的新产品、新应用、新功能的，或者调整增设相关产品、应用、功能的，应当按照国家有关规定开展安全评估。
3.4 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得利用本服务从事包括但不限于以下行为，也不得制作、复制、发布、传播含有以下信息的内容或者为以下行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言、虚假信息，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪，或者交易、制造违禁品、管制物品的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害名誉权、肖像权（例如不得利用信息技术手段伪造等方法侵害他人的肖像权）、隐私权、知识产权和其他他人合法权益的，或者仿冒、假借国家机构、社会团体或其他法人名义。
（9）实施任何违背“七条底线”的行为。
（10）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
3.5 您理解并同意：腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您为使用本服务而收集、获取的全部个人信息，您是独立的个人信息处理者，依法收集、使用个人信息（本服务项下主要包括您向信息主体收集的文本信息内容中包含个人信息时）是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施以确保您合法收集、使用个人信息：
（1）依法保护信息主体的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用信息主体的个人信息。
（2）您已通过隐私政策或者其他授权形式取得了信息主体合法、充分且明确的同意（涉及敏感个人信息还需另行获得信息主体的单独同意），授权内容应包含您根据本服务条款开展本服务所必需涉及的相关个人信息处理活动，具体为由腾讯云在基于您收集并上传至本服务的个人信息的基础上，基于您的委托进行相应的个人信息受托处理活动以便为您提供 NLP 技术服务，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。
（3）未经信息主体授权或信息主体撤回/终止授权的，您应当停止对相关信息主体使用本服务，并及时将信息主体的相关信息删除。
（4）无论信息主体的个人信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本服务条款的要求。
（5）您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。
（6）您应向信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等信息主体权利响应的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。
（7）其他为依法保护信息主体合法权益而应当采取的措施。
3.6 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括个人信息），其中数据处理活动不能超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任。
3.7 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个

人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

3.8 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。

3.9 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合，无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。若您未能履行本服务条款中使用规则规定的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权单方基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

3.10 如果您的客户数据中包含了个人信息，您应保证已经获得了个人信息主体的同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权范围应包含您将其个人信息传输给腾讯云并委托腾讯云进行数据存储和处理。若因您对于您未能取得个人信息主体的充分、完整授权而导致腾讯云不当处理了相关数据，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《腾讯云 NLP 技术服务等级协议》。NLP（免费公测版）技术服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。

4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 客户数据

5.1 您保证您存储、上传到本服务中，或者利用本服务处理的数据，包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等数据，均为您在合法业务过程中依法收集、获取或依法获得授权的数据（“客户数据”），您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。

5.2 您保证有权使用本服务对客户数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合适用法律的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将客户数据用于违法违规目的。

5.3 您有权自行使用本服务对您的客户数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，**以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。

5.4 为了客户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。

5.5 因您的客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

6. 知识产权

6.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本协议项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。

6.2 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该等行为本身，包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片、图像、音频、视频、电子文档、其他数据等的知识产权归属您或已获得权利人合法授权。您进一步保证，前述内容不存在任何权属争议、不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方知识产权及其他合法权益的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。

6.3 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

6.4 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

6.5 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、代码、模型、服务、技术文档、API 列表、开发者工具及其他技术工具等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

6.6 您有权使用 NLP 技术服务生成的文本内容，但您应对该生成内容自行加以判断并承担因使用该等内容而引起的所有风险及法律责任，包括因对本服务处理生成的文本内容的合法性、不侵权、正确性、准确性、完整性、实用性或者满足特定目的的依赖而产生的一切风险，腾讯云无法且不会对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

7. 保密信息

7.1 您和腾讯云为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
7.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。
7.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
7.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
7.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
7.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
7.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
7.8 腾讯云会按照公布的《腾讯云隐私保护声明》的规定保护您的相关信息。

8. 违约责任

8.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云有权随时单方采取以下任意一项或多项措施：
（1）要求您立即删除、修改相关内容。
（2）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能（包括但不限于直接对您的本服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。
（3）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
（4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（5）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
8.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

9. 责任限制

9.1 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责：
（1）不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
（2）基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
（3）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（4）您通过非腾讯云授权的方式使用本服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（5）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
9.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的，本服务使用 NLP 模型生成相关内容，生成内容不能保证百分百准确或完全符合事实理性，生成的任何内容均不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，腾讯云不对基于模型产生、生成内容的合规性、准确性、完整性和功能性做任何保证，也不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，亦不承担任何法律责任。
9.4 您在使用本服务时将会创建或上传内容，对于您发布、上传、链接或通过本服务提供的任何内容，无论内容的形式如何，您应对您所创建或上传的内容承担责任。在法律允许的范围内，腾讯云对您创建或上传的内容任何公开显示或使用行为、不承担责任，但腾讯云有权删除腾讯云或有权的监管机构认为违反了任何法律或政策或腾讯云平台协议的内容。
9.5 您理解本服务是根据您输入的内容进行生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，欢迎您随时通过 腾讯云在线客服 向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，同时对您表示十分感谢，但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义的内容进行公开传

播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。
9.6 对于您在使用本服务时输入以及生成的内容，请您确保您有权合法享有其使用权，若在发布或使用时发生权利纠纷或侵犯了任何第三方的合法权益，与腾讯云无关，由您自行承担相关责任。
9.7 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.8 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
10.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.3 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；**双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。**

11. 其他

11.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网 的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**
11.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
11.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
11.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

机器翻译服务等级协议

最近更新时间：2020-08-11 11:39:58

为使用腾讯云机器翻译公有云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云机器翻译公有云服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的机器翻译公有云服务

是指腾讯云为您提供的公有云翻译接口调用服务，包含文本翻译、语音翻译、图片翻译、语种识别以及腾讯云机器翻译产品提供的其他类型的翻译，具体以您使用的服务内容为准。您可以通过使用本服务实现文本、语音、图片的翻译。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的API的所有请求（该分钟内至少请求100次）尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务API的请求尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%

低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN 。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

不涉及产品特殊免责条款时，此模块可以只保留所列的两条通用条款；如涉及产品特殊免责条款，请业务侧在此两条通用条款的前面添加其他免责条款的内容。
由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云智能体开发平台
腾讯云智能体开发平台服务条款

最近更新时间：2025-05-20 10:12:42

> **说明：**
> “大模型知识引擎”于2025年05月20日全新升级为“腾讯云智能体开发平台”，相关协议中涉及的产品名称同步于2025年05月20日更新。

《腾讯云智能体开发平台服务条款》（下称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您之间，就您使用腾讯云智能体开发平台服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗形式提示您重点注意。

您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的、面向企业客户及合作伙伴的，基于大语言模型的知识应用构建平台，具体服务内容以腾讯云官网平台的展示内容为准。

1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的模型配置（如精调知识大模型标准版、精调知识大模型高级版、DeepSeek 模型、混元大模型、行业大模型）、功能搭配（如知识库扩容、搜索服务、原子能力服务）等选择，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

2. 使用规则与数据处理要求

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您应按规定取得有关部门的备案、许可、批准或安全评估（如需），以确保您可依法开展经营或非经营的活动；您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。

2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。

2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。

2.4 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。

2.5 请您知悉，除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，本服务遵循“公平使用”原则，即您不得以任何超出正常范围的频率获取和使用本服务，或明显通过伪造点击、制造虚假请求或其他技术手段试图不正常地使用本服务，或通过注册大量账号、使用虚假主体身份证明注册账号等方式超出正常范围地获取本服务，否则腾讯云有权对您进行服务限制，或进一步采取账号限制或封禁。

2.6 特别提示您注意，本服务属于深度合成和生成式人工智能技术，如果您将本服务应用到您的产品、应用、功能中，且您的产品、应用、功能涉及应用生成式人工智能、深度学习、深度合成等新技术的，您作为生成式人工智能产品服务提供者、深度合成服务提供者以及互联网信息服务提供者等，应当遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，对生成内容及用户对您产品、应用、功能的使用依法承担相关法律责任，包括但不限于：

（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。

（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。

（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。

（4）应当依法承担网络信息内容生产者责任，履行网络信息安全义务，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核，发现违法内容的，应当及时采取停止生成、停止传输、消除等处置措施，采取模型优化训练等措施进行整改，并向有关主管部门报告；建立健全用于识别违法和不良

信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。
（5）应当加强生成式人工智能和深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。
（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。
（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的图片、视频等生成内容，依法采取技术措施添加显著标识，避免造成公众混淆或误认，依法保存日志信息，使发布、传播的生成信息内容可被自身识别、追溯。
（8）应当对用户的输入信息和使用记录应当依法履行保护义务，不得收集非必要个人信息，不得非法留存能够识别用户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供使用者的输入信息和使用记录；应当依法及时受理和处理个人用户关于查阅、复制、更正、补充、删除其个人信息等的请求。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）如您提供具有舆论属性或者社会动员能力的生成式人工智能服务的，应当按照国家有关规定开展安全评估，并按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行算法备案和变更、注销备案手续。
2.7 为保障腾讯云及公众的合法利益，您应注意不得使用或试图使用技术措施或其他手段，进行以下行为：
（1）未经个人信息主体明确同意，在提示词文本或其他一切用于协助本服务产生人工智能生成内容的提示性内容中，加入个人信息；或在任何情况下加入不满十四周岁的未成年人的个人信息；
（2）对腾讯云已标注的人工智能生成内容的标识（包括存在于生成内容上肉眼可见的显著标识以及通过特定技术手段植入生成内容元文件的隐蔽标识）进行删除、篡改或隐匿；
（3）对本服务及其依赖的程序、软件、信息、数据、算法、模型进行复制、修改、创建衍生作品或者进行任何反汇编、反编译、翻译或以其他方式试图发现服务的模型、算法和系统的源代码或底层组件或者向任何人出售、分许可、转售或分发本服务；
（4）使用任何自动化或程序化方法从本服务中提取数据或输出，包括抓取、收集或提取数据；
（5）使用本服务生成内容来研发与腾讯云智能体开发平台服务存在竞争的模型，包括开发或训练任何人工智能或机器学习算法或模型等；
（6）建立本服务网页的镜像，或使用任何技术手段重现或复制本服务；
（7）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换提供本服务过程中可能包含的腾讯云相关的商业名称、商标、服务标记、域名或其合作伙伴其他明显的标志，删除本服务中包含的任何版权声明、商标声明或其他所有权声明等；
（8）仅依赖本服务提供专业医疗、法律或金融咨询，除非由相关专业人士审核模型输出内容，且您的用户已被告知对于人工智能技术的使用以及技术的限制；
（9）其他可能损害腾讯云或本服务的行为。
2.8 对于您输入至本服务的内容（包括但不限于构建知识库的数据、作为提示词的文本及其他一切用于协助本服务产生人工智能生成内容的提示性内容），您应当确保：
（1）输入的内容合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等；
（2）该等数据为您自行所有或已获取了上传内容所涉及的权利主体充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），您同时授予腾讯云在提供本服务范围内的免费的及非独占性的使用该等数据并且腾讯云根据您的指令分析、处理该等信息内容以及生成新的信息内容；
（3）如您的输入内容涉及个人信息，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），或采取了符合适用的数据保护相关的法律规定的匿名化处理措施，否则请勿输入至本服务；
（4）该等数据真实、准确、客观、多样，符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。
2.9 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合。无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担本服务条款下的义务及责任。
2.10 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入的内容及生成结果进行审核，如您输入的内容或生成结果出现了含有违反法律法规或本服务条款的，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理以及生成式人工智能产品服务内容管理义务所应承担内容安全义务及责任。
2.11 您理解并同意，中国及其他国家、地区可能对数据存储、出境等有相关的规定，在您使用本服务对用户数据进行存储、传输等操作前，您应当遵照相关地区适用的法律法规进行充分、必要的评估、审批，确保符合相关规定。
2.12 您理解并同意，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求开展数据处理活动。腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的上述数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并拒绝按照您的指示行动而无需承担任何责任。

为实现本服务目的，您授权腾讯云使用您提供或上传的文件、图片等数据，帮助您构建大模型应用，将数据内容输入给大模型后，回答输入的问题。您理解上述数据均是为您提供本服务所必须，如您选择不提供或者不同意我们获取、使用您提供或上传的文件、图片等数据，将导致您无法正常使用本服务。
为实现问题排查和分析的服务目的，腾讯云使用您在本服务中产生的问题数据（如回答错误、回答效果偏离预期等）及您提供或上传的信息，帮助您修复、解决使用本服务时遇到的问题。**如您不提供或不同意我们获取、使用您在使用本服务中产生的问题数据，将不会影响您继续使用本服务，但可能会影响您使用本服务的效果，您可以通过** 提交工单 **撤回相应授权，但您撤回同意的决定,不会影响撤回前基于您同意已进行的数据处理活动的效力。**
2.13 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，除法律法规另有规定外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息内容（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。
2.14 腾讯云采取建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施来保障数据安全。腾讯云持续加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，将立即采取补救措施；发生数据安全事件时，将立即采取处置措施。
2.15 腾讯云根据适用的法律保护您通过本服务上传并存储在腾讯云数据中心的数据，对您的业务数据承担相应的安全保障义务。腾讯云通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面对您的数据采取必要的保护措施。除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的访问、使用和披露。
2.16 本服务期限届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止、欠费停服或其他原因导致的提前终止），对于您存储在该服务中的数据，腾讯云将为您保留**壹佰捌拾日**作为缓冲期（另有约定除外）。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除您的所有数据。
2.17 为实现本服务目的，您通过本服务加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据。您理解并同意，不得非法向他人提供我们为您提供的用户业务数据，包括本服务使用者的输入信息和使用记录。

3. 科学使用

3.1 您理解本服务是根据您输入的内容进行 AI 生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，或您对本服务的输出有任何反馈或建议，或您认为您的知识产权权利被侵犯的，欢迎您随时通过 在线支持 向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见予以高度重视并采取及时有效的处理措施，持续提升技术和优化功能。**但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**
3.2 您理解，本服务仅“按原样”“按现状”提供，尽管腾讯云已经尽了最大努力，但是由于本服务所依赖的技术本身存在的技术瓶颈和科技客观限制，腾讯云依然不能对以下事项作出任何保证：
（1）不保证本服务将符合您的实际或特定需求或目的，经本服务获得的任何产品、服务或其他内容符合您的期望。
（2）不保证本服务百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障。
（3）本服务并不真正像人类一样理解您输入的内容，也不理解背后隐含的潜在风险和伦理问题，本服务的输出不构成对您的任何建议或决策，不保证其生成内容的真实性、完整性、准确性、及时性、合法性、功能性及实用性，生成内容不应视为互联网新闻信息，亦不能代替医疗、法律等专业领域从业人员向您解答对应疑问。本服务生成内容仅供您参考，不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，您需根据自己的实际情况做出独立判断。腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对本服务的依赖而产生的风险。
（4）本服务的输出虽已经过人工智能算法自动过滤，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、不合理或引发不适，且其生成的内容不代表腾讯云的态度或观点。
（5）不保证本服务中的代码、程序及其指向的内容的准确性、稳定性和完整性。
3.3 对于本服务下生成内容依赖您提交数据的情形，您应始终保持您的数据为最新状态，以确保生成内容为基于您最新数据的结果。您对该类数据的删除、更新、调整均可能影响生成内容的结果。您发现生成结果有误、不准确的，您应注意回溯您的数据准确性、更新状态，以便能够对生成结果进行优化。

4. 知识产权

4.1 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、代码、模型、服务、技术文档、 API 列表、开发者工具及其他技术工具等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。
4.2 您使用本服务输入的任何内容的版权均归您或原作者所有，除另行获取您的授权同意外，腾讯云不会将您输入的内容用于开发或改进本服务的算法、模型等。
4.3 除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，本服务的生成内容的权利归您所有，由您自行维护并对其独立判断后使用，您需在遵守适用法律法规和本服务条款的条件下使用。除法律法规另有规定外，未经腾讯云书面同意，您不得以任何直接或间接、明示或暗示的方式向任何其他第三方披露生成内容与本服务的关联性，包括但不限于披露生成内容是通过腾讯云提供本服务的技术能力进行生成等。
4.4 鉴于本服务生成的内容依赖于机器训练的人工智能模型，不同的腾讯云用户在不同场景下的输入不同的内容，其生成内容可能存在异同性，即生成内容可能相同、相似也可能部分或完全不一致。您理解并同意，如您的生成内容与其他用户的生成内容存在相同或相似的，由您和其他腾讯云用户根据

其输入内容各自使用对应的生成内容，您不应将其他腾讯云用户的生成内容视为您的生成内容。

5. 责任限制

5.1 本服务系基于现行法律规定、监管规则和可用技术能力而构建和提供。您理解，本服务可能因法律法规或监管政策变化、行业技术发展等原因而调整、变化或终止，腾讯云在前述情形下不向您承担违约责任。
5.2 除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，腾讯云不对由于使用本服务给您引起的任何损害承担责任，包括但不限于直接的、间接的、特殊的、附带的、后果性的或惩罚性的任何性质的损害，无论您是否已经提前告知腾讯云存在损害的可能性。
5.3 在适用的法律法规最大限度范围内，腾讯云向您赔偿的金额不会超过您为使用本服务所支出的损害发生前12个月的服务费用。

6. 其他

6.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**如您在本服务服务条款修改后继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云智能体开发平台隐私政策

最近更新时间：2025-05-20 10:12:42

您可以通过点击如下链接查看腾讯云智能体开发平台（原“大模型知识引擎”）隐私政策：

点此查看 >>

腾讯云智能体开发平台服务等级协议

最近更新时间：2025-05-20 10:12:42

> **说明：**
> “大模型知识引擎”于2025年05月20日全新升级为“腾讯云智能体开发平台”，相关协议中涉及的产品名称同步于2025年05月20日更新。

为使用腾讯云智能体开发平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能体开发平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）、《腾讯云智能体开发平台服务条款》以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语与定义

1.1 服务简介

腾讯云提供的 腾讯云智能体开发平台 服务，是指腾讯云提供的、面向企业客户及合作伙伴的，基于大语言模型的知识应用构建平台，提供基于平台和 API 接口的对话应用构建和交互文本对话内容生成技术服务、以及配套的基于模型的原子能力服务。本服务将针对您输入的不同任务的范式文本，通过大模型自动生成特定的内容。

1.2 服务费用

服务费用是指为使用本服务而购买本服务产生的费用（含预付费 tokens 资源包、知识库容量、搜索服务包、并发资源、原子能力等费用），但不包括您在使用本服务过程中而使用的其他周边腾讯云产品费用。

1.3 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 内部错误

由于腾讯云智能体开发平台服务故障造成的结果非正常返回，即视为内部错误。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入错误等用户问题导致 API 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.6 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于95.00%	月度服务费用的10%
低于95.00%	月度服务费用的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用程序或应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 本服务在免费提供期间出现服务不可用的。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您就本服务过往12个月已经支付的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

媒体智能标签
媒体智能标签服务等级协议

最近更新时间：2023-06-12 17:25:42

为使用腾讯云媒体智能标签服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《媒体智能标签服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《媒体智能标签服务条款》、《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的媒体智能标签服务

腾讯云提供的媒体智能标签服务指腾讯云基于音视图文多模态AI算法能力，为您提供视频中的图像、文本等各维度标签提取和视频中音频和画面文字的识别提取服务。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 或 SDK 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或 SDK 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 内部错误

由于腾讯云媒体智能标签服务故障造成的 API 或 SDK 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以媒体智能标签服务的错误返回码中的 InternalError 返回码、负数错误返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入视频格式错误等用户问题导致 API 或 SDK 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.5 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费用

您在一个自然月中就本服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1. 赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。
4.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。
4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.4 您的应用程序或应用接口受到攻击或其他不当行为而导致的错误请求或不可用。
4.5 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.8 其他非腾讯云原因造成的服务不可用的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.10 您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的相关信息、数据等的变化，或其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证识别结果的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。
4.11 您有义务保障您提交用于视频分析的视频内容及来源的合法性，如您的视频来自于第三方，您需要保证您已经得到第三方的许可来使用视频，否则，由此导致的相应责任由您自行承担。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的**

修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》及《 媒体智能标签服务条款 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》及《媒体智能标签服务条款》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》及《媒体智能标签服务条款》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》及《媒体智能标签服务条款》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

媒体智能标签服务条款

最近更新时间：2023-06-14 09:43:12

本服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云与您，就您使用媒体智能标签服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议合同。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如免责、违约责任、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。
使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请勿使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的媒体智能标签服务，其具体服务内容详见腾讯云官网展示。本服务可能区分不同版本，各版本之间对收费标准、服务等级有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并选择您所需要的服务。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如服务配置、功能搭配等）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您有权根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。
1.4 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
1.5 腾讯云可能基于用户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的用户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为用户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所差异，具体以腾讯云实际提供的赠送服务内容为准，您应确认知晓并同意本条款及相关服务规则，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择的服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.2 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.3 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1%的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。
（4）删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为其提供便利，包括但不限于不得实施任何违反“九不准”、“七条底线”的行为。
3.3 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权等）。
3.4 您理解并同意：腾讯云依法向您提供本服务，您为使用本服务而收集、获取的全部信息、数据，均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权或许可，腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供本服务均符合法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若因您未能取得数据主体合法、充分、完整的授权同意而导致腾讯云不当处理了您的数据，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除相关用户数据、暂停或终

止本服务、冻结账号或注销账号，且无需承担任何责任，若因此造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。
3.5 **您对自己上传、存储在腾讯云的数据内容负责，腾讯云提示您谨慎判断数据内容的合法性，如因上传、储存的内容违反法律法规、部门规章或国家政策，由此造成的全部结果及责任由您自行承担，并且腾讯云将保留在未通知您即暂停或终止您使用本服务的权利及删除相应信息的权利，而无须承担任何义务和责任。**
3.6 **您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云将根据您所上传的数据为您提供服务，您授权腾讯云根据您的指令及本服务的目的，对您所上传的数据做相应的分析和处理。**
3.7 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。
3.8 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
3.9 **如腾讯云发现您违反本服务相关条款的约定，有权根据情况采取相应的处理措施，包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等。如果第三方对您提出质疑或投诉，腾讯云将通知您，您有责任在规定时间内进行说明并出具证明材料，如您未能提供相反证据或您逾期未能反馈的，腾讯云将采取包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等处理措施。因您未及时更新联系方式或联系方式不正确而致使未能联系到您的，亦视为您逾期未能反馈。**

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 媒体智能标签服务等级协议 》。
4.2 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您应根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。在腾讯云尽到前述的基础安全保护措施的前提下，腾讯云不对您因未采取或配置更高级别的安全保护措施而造成的后果和损失负责。
4.3 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 服务使用、中止、终止

5.1 若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
5.2 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》等相关规则，否则，腾讯云有权随时采取以下任意一项或多项措施：
（1）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能。
（2）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
（3）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（4）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

6. 客户数据

6.1 **您保证您存储、上传到腾讯云服务中，或者利用腾讯云服务以分析等任何方式处理的数据，为您在合法业务过程中依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。**
6.2 **您保证有权使用本服务对前述数据进行传输、存储、上传、分析等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违约您与第三方的合同约定的情形，且不会将数据用于违法违规目的。**
6.3 **您保证您上传、存储至腾讯云的数据内容符合法律法规、部门规章、国家政策有关要求。**
6.4 若涉及的数据中包含任何不允许向境外传输、或向境外传输须经事前备案/审查的数据类型，或包含任何敏感信息，则您应避免向境外传输或依法事先经过主管部门许可。
6.5 为向您提供本服务，您授予腾讯云非独占的、在服务期限内不可撤销的权利，腾讯云有权在恪守安全承诺的前提下以托管、处理、存储、传输和/或其他必要方式处理客户数据。
6.6 您有权自行使用腾讯云服务对您的数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
6.7 **您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。**

7. 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。
7.3 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。
7.4 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

8. 责任限制及免除

8.1 您理解并同意，腾讯云不对下述情形下的服务可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证，亦不对您使用该类服务的结果承担任何责任（双方另有约定除外）：
（1）腾讯云提供的免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务。
（2）腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
（3）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
（4）您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
（5）您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
（6）由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
（7）您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
（8）因基础运营商原因（如电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护等）、网络安全事故（如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击等）等引起的。
（9）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
（10）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
8.2 腾讯云有权定期或不定期地对提供本服务的平台（包括互联网网站等）或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断，腾讯云无需为此承担任何责任，但腾讯云应尽可能事先进行通告。
8.3 在适用法律允许的范围内，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.4 无论是否有其他约定，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月期间内，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券、优惠抵扣等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
9.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
9.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

10. 其他

10.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的内容。
10.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
10.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
10.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（以下无正文）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

人脸试妆服务条款

最近更新时间：2023-07-11 15:50:42

本服务条款是腾讯云与您，就您使用人脸试妆服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”）。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的人脸试妆服务，其具体服务内容详见 腾讯云官网 展示。本服务可能区分不同版本，各版本之间对收费标准、服务等级有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并选择您所需要的服务。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务配置、功能搭配等选择，您可以根据自身需求和情况，确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您有权根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。
1.4 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
1.5 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择的服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.2 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.3 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1%的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。（4）删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.2 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为其提供便利，包括但不限于不得实施任何违反“九不准”、“七条底线”的行为。
3.3 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权等）。
3.4 您理解并同意：腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您为使用本服务而收集、获取的全部信息、数据，均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权或许可，腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供本服务均符合法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若腾讯云因基于腾讯云向您提供本服务而造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。
3.5 您理解并同意：依法收集、使用用户信息（本服务项下的用户信息是指您向用户收集的人脸照片）是您使用本服务的必要前提。为合法使用本服务，您确认已经采取包括但不限于以下措施以确保您合法收集、使用用户信息：（1）依法保护用户的合法权益（包括但不限于知情权、选择权等），坚持合法、正当、必要原则，依法收集、使用用户信息。（2）您已通过隐私政策或者其他授权形式取得了用户合法、充分且明确的授权，由腾讯云在基于

您收集的用户信息的基础上为您提供本服务，包括但不限于您将用户信息上传至本服务并基于本服务的人脸试妆业务功能而使用。（3）未经用户授权或用户终止授权的，您应当停止对相关用户使用本服务，并及时将用户相关信息删除。（4）无论用户信息是您在使用本服务之前已经掌握的，还是您因使用本服务而收集、使用的，均应当符合法律法规以及本服务条款的要求。（5）其他为依法保护用户合法权益而应当采取的措施。

3.6 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云将根据您收集的用户信息为您提供服务，您授权腾讯云根据您的指令及本服务的目的，对您所收集的用户信息做相应的分析和处理。

3.7 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云人脸试妆服务等级协议 》。**人脸试妆（免费公测版）服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**

4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 服务使用/终止

5.1 若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。

5.2 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》等相关规则，否则，腾讯云有权随时采取以下任意一项或多项措施：

（1）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能。

（2）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。

（3）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。

（4）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。

腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

6. 客户数据

6.1 您保证您存储、上传到腾讯云服务中，或者利用腾讯云服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为您在合法业务过程中依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。

6.2 您保证有权使用腾讯云服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。

6.3 您有权自行使用腾讯云服务对您的数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。

6.4 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。

6.5 因您的数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

7. 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

7.3 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。

7.4 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

8. 保密信息

8.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。

8.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。
8.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
8.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
8.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
8.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
8.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
8.8 腾讯云会按照公布的《 腾讯云隐私声明 》的规定保护您的相关信息。

9. 责任限制

9.1 您理解并同意，在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。
9.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
9.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
（1）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（2）您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（3）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
9.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，其也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
9.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.5 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.2 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院裁决。

11. 其他

11.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。
11.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
11.3 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

图像理解
图像理解服务等级协议

最近更新时间：2025-07-01 11:34:01

本图像理解服务等级协议自【2025】年【07】月【01】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云图像理解服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云图像理解服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《图像理解服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯云图像理解服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的图像理解服务，是指腾讯云为您提供识别图像中视觉信息，包含图像识别、图像搜索和图像标签的服务。服务内容详见腾讯云官网图像理解产品介绍页。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性 / 服务成功率计算方式

本服务统计以5分钟为一个单位，固定从每天零点零分零秒开始起算，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00-00:04:59，以此类推。
本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：

服务可用性 =（1 − 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟个数）× 100%
其中，每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟总请求数）× 100%，
服务周期内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务周期的天数

2.2 服务可用性 / 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）**如果某服务月度没有达到图像理解服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的图像理解服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95.0%	月度服务费的10%

低于95.0%但等于或高于90.0%	月度服务费的25%
低于90.0%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到图像理解服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过**公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务**，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，**本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景**。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《 图像理解服务条款 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对图像理解服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。**
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

图像理解服务条款

最近更新时间：2025-07-01 11:34:01

《腾讯云图像理解服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用图像理解服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读、理解本服务条款并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的图像理解服务，包含图像搜索、图像识别（商品信息识别、陈列防翻拍、二维码防翻拍等）、图像标签等服务，具体服务内容以腾讯云官网的展示内容为准。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的设备配置、功能搭配等选择，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

2. 使用规则

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。
2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。
2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。
2.4 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。
2.5 您理解并同意，除有另行明确书面约定外，您不得对本服务进行复制、修改、创建衍生作品；不得以反向工程、反编译、翻译、分解或以其他方式尝试提取服务的源代码；不得向任何人出售、分许可、转售或分发本服务。

3. 用户业务数据

3.1 您应合理谨慎对待您在本服务中的用户业务数据。您通过本服务上传、存储、分发、加工及其他方式处理用户业务数据，或者执行删除操作，您应清楚相关操作的后果，并承担相应的义务。
3.2 您应保障您的业务数据的合法性，包括数据内容、获取和使用方式等均应符合法律规定，并对违法后果承担责任。
3.3 对于您为使用本服务而收集、获取、上传、提供至腾讯云的内容素材（以下简称“输入素材”），您应当确保：
（1）输入素材合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等；
（2）输入素材为您自行所有或已获取了对应权利人充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于著作权、商标权等合法权益），否则因此产生的违约、侵权纠纷或法律责任由您自行处理、承担，由此给腾讯云造成的损失由您赔偿；
（3）输入素材包含个人信息的，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权内容应包含您委托腾讯云以向您提供本服务为目的的相关个人信息处理活动，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施，否则请勿上传至本服务。同时，您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。
（4）输入素材应符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。
3.4 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中关于使用要求及数据处理要求所规定的义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合（包括但不限于上传相关的授权证明等）。无论腾讯云是否采取了核实和检查措施，以及核实和检查结论如何，均不影响您承担的义务及责任。若您未能履行本服务条款中关于使用要求及数据处理要求的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除、屏蔽您的相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，您自行承担侵权及其他法律责任。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.5 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入素材及识别结果进行审核，如您输入素材或识别结果出现了含有违反法律法规或本服务条款规定，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证。无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理义务并承担相应法律责任。

3.6 您理解并确认，您为使用本服务而收集、获取的全部信息、数据，均符合相关法律法规的要求并获得了相关主体的授权、许可，腾讯云基于您收集的相关信息、数据等向您提供相关服务均符合相关法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。

3.7 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。若涉及的数据中包含任何不允许向境外传输、或向境外传输须经事前备案、审查的数据类型，则您应避免向境外传输或依法事先经过主管部门许可。

3.8 您理解并同意，为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动，腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任。

您同意并授权腾讯云基于提供服务目的及排查分析您反馈问题所需使用您提供或上传的文件、图片等数据，以及您在本服务中产生的问题数据（如识别不准确、识别失败等）。如您不提供或不同意我们获取、使用上述数据，则可能导致腾讯无法提供本服务或特定类型服务。

3.9 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将基于提供服务所需在本服务期间内保留您调用接口所传入的数据，除法律法规规定必须留存的信息外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示删除此类数据。

3.10 腾讯云建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施来保障数据安全。腾讯云持续加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，将立即采取补救措施；发生数据安全事件时，将立即采取处置措施。

3.11 腾讯云根据适用的法律保护您通过本服务上传并存储在腾讯云数据中心的数据，对您的业务数据承担相应的安全保障义务。腾讯云通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面对您的数据采取必要的保护措施。除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的访问、使用和披露。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级适用图像理解服务，详见《 腾讯云图像理解服务等级协议 》。

4.2 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 违约责任

5.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《 腾讯云服务协议 》、服务规则的行为的，腾讯云将依据相关法律及《 腾讯云服务协议 》、本服务条款采取相应的处置措施。

5.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

6. 其他

6.1 您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。**由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的输入素材状况不佳，或其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证分析或识别结果的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。**

6.2 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等，有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**您在本服务条款修改后继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**

图像处理
腾讯云图像处理服务条款

最近更新时间：2023-08-25 16:56:23

《腾讯云图像处理服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您（所有使用图像处理服务的主体，包括但不限于个人、公司、组织等），就您使用图像处理服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约责任、责任限制及免除、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。
使用本服务应当遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请勿使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或通过网页确认接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的图像处理服务，为您提供的图像处理产品下，各个独立的图像处理服务，如图像质量评估、智能裁剪等，服务内容详见腾讯云官网图像处理产品介绍页。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如图像质量评估、图像智能裁剪、图像清晰度增强等）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所差异，具体以腾讯云实际提供的赠送服务内容为准，您应确认知晓并同意本条款及相关服务规则，否则，请勿使用赠送服务。赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵正常服务价格。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式分为后付费和预付费类型，结算方式、计费标准、欠费说明、退费说明等详见本服务的服务规则（如购买指南），腾讯云可根据运营安排等随时单方调整、修订，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布，如您不同意腾讯云的调整，请您立即停止使用本服务并书面通知腾讯云终止本服务条款。如您以任何方式继续使用本服务的，即视为您认可并接受调整后的规则。
2.2 您需依照本服务条款及服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，如您适用某项优惠措施，您可根据实际需求按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），具体以优惠措施介绍页面为准，若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），届时双方需按照您购买相应产品或服务时的官网原价进行费用结算。
2.5 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通本服务或无需另行通知而中止、终止本服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议等措施。
（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣您的拖欠款项和各种违约金，预付费用抵扣后，您可能无法继续使用预付费服务中尚未使用的部分。
（4）删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则

3.1 您应遵守所有适用的法律、司法解释、行政法规、规章、条例及其他规范性文件，包括但不限于中国以及可能相关的其他境外区域、国家（例如：您使用本服务时所处的国家或地区）的法律法规等（统称为“法律法规”）。
3.2 您需按规定取得有关部门的备案、许可或批准，确保拥有相应的经营资质和能力，依法经营，确保您使用本服务的业务须为正常的、符合国家法律

规定的业务，**不得实施任何违反法律法规的行为也不得为任何违反法律法规的行为提供便利。**
3.3 您使用本服务必须用于合法的自有业务用途，未经腾讯云同意，不得利用本服务对其他任何第三方的业务提供服务；若您违反该约定的，腾讯云有权立即终止使用本服务，且造成的腾讯云及任何第三方的全部损失均由您承担。
3.4 如果第三方对您使用腾讯云服务或者使用服务所涉及的行为、内容等提出质疑或投诉，或对您使用的腾讯云服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您应配合查清事实、解决纠纷，承担相应费用和损失，以及使腾讯云免责。
3.5 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您应根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。**在腾讯云尽到前述的基础安全保护措施的前提下，腾讯云不对您因未采取或配置更高级别的安全保护措施而造成的后果和损失负责。**
3.6 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
3.7 您使用本服务过程中，应当持续遵守《腾讯云服务协议》和本服务条款，如果您违反《腾讯云服务协议》或本服务条款中承诺、保证条款或义务的任一内容，或腾讯云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，腾讯云均有权就其情节，根据自己的独立判断并随时采取以下任意一项或多项措施：
（1）限制、中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能，腾讯云采取中止服务、终止服务等措施而造成的您的损失由您自行承担。
（2）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若因您的违约行为给腾讯云造成损失的，您还应额外赔偿腾讯云全部损失。
（3）若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用；若您迟延付款的，腾讯云有权依据《腾讯云服务协议》及本服务条款向您主张违约责任。
（4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（5）其他合理维权措施。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云图像处理服务等级协议 》。
4.2 腾讯云在本服务服务规则约定的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务的服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给与必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计及提供其他帮助，应由双方另行协商。

5. 中止、终止

5.1 为了向您提供更加完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等（统称“常规维护”），如因常规维护造成本服务在合理时间内中断或暂停的，腾讯云无需为此向您承担责任。但是，腾讯云应当提前就常规维护事宜通知您 。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护，腾讯云应及时通知您。
5.2 为保证服务的安全性和稳定性，腾讯云可能进行机房迁移、设备更换等重大调整，前述情况可能导致本服务在合理时间内中断或暂停，腾讯云无需为此向您承担责任，但是，腾讯云应提前通知您，您应予以配合；如您不配合进行调整，或者腾讯云无法与您取得联系，由此产生的后果由您自行承担。
5.3 腾讯云有权根据自身运营安排，随时调整、终止部分或全部服务（包括但不限于对服务进行下线、迭代、整合等）。但是，腾讯云应提前至少30天通知您，以便您做好相关数据的转移备份以及业务调整等，以保护您的合法权益。
5.4 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及监管要求、政策调整等原因，您同意腾讯云可以随时对本服务条款以及服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；前述调整一经公布即生效（另有说明除外），而无需再另行获得您同意。

6. 客户数据

6.1 客户数据是指您向腾讯云提交的、使用本服务处理、产生的各类型数据，包括但不限于文本、图片、音视频、程序、代码、软件、文档、数据资料等。
6.2 您作为独立的数据处理者，通过本服务条款委托腾讯云处理客户数据，**您保证客户数据由您合法获取、收集、产生，**腾讯云根据您的指令分析、处理（包括但不限于传输、存储、编辑、修改、分发等）该等数据均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违约的情形。因任何第三方向腾讯云主张未获取授权处理其数据或因您的数据的收集、产生、处理等任何违反法律法规而引起的纠纷及相应后果、责任，均由您负责解决并保证使腾讯云免责，同时腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供本服务。
6.3 若涉及的数据中包含任何不允许向境外传输、或向境外传输须经事前备案/审查的数据类型，或包含任何敏感信息，则您应避免向境外传输或依法事先经过主管部门许可。
6.4 为向您提供本服务，您授予腾讯云非独占的、在服务期限内不可撤销的权利，有权以托管、处理、存储、传输和/或其他必要方式使用客户数据。
6.5 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定的提供数据备份服务的范围内承担责任。

7. 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。
7.3 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

8. 责任限制及免除

8.1 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。
（1）不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、罢工（任一方内部劳资纠纷除外）、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
（2）基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
（3）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（4）您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（5）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
8.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
8.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
8.4 您理解并同意，就免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务，腾讯云不对该类服务的可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证，亦不对您使用该类服务的结果承担任何责任（双方另有约定除外）。
8.5 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.6 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款、相关订单及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月期间内，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券、优惠抵扣等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
9.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
9.3 因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

10. 其他

10.1 腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的内容。
10.2 本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
10.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。
10.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯大模型
腾讯混元大模型
腾讯混元大模型服务等级协议

最近更新时间：2023-09-07 10:50:42

为使用腾讯混元大模型服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯混元大模型服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）、《腾讯混元大模型服务条款》以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语与定义

1.1 服务简介

腾讯云提供的 腾讯混元大模型 服务，是指腾讯云以 API 接口形式为您提供的交互文本对话内容生成技术服务，您可以通过 API 接口调用本服务，本服务的模型将针对您输入的不同任务的范式文本，自动生成特定的文本内容。

1.2 服务费用

服务费用是指为使用本服务而购买本服务 token 数产生的费用，采用后付费（按量计费）方式结算，但不包括您在使用本服务过程中而使用的其他周边腾讯云产品费用。

1.3 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 请求本服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 请求本服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对本服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 内部错误

由于腾讯混元大模型服务故障造成的 API 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以腾讯混元大模型返回的错误返回码中的2000返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入错误等用户问题导致 API 请求返回错误，均不属于内部错误。

1.6 服务月度内服务总分钟

按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95.00%	月度服务费用的10%
低于95.00%	月度服务费用的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用程序或应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 本服务在免费提供期间出现服务不可用的。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您就本服务过往12个月已经支付的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯混元大模型服务条款

最近更新时间：2023-09-07 10:50:42

腾讯混元大模型服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用腾讯混元大模型服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过勾选、点击确认或以其他任何方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
您在使用本服务期间应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

1. 服务内容

1.1 腾讯混元大模型是腾讯云以 API 接口形式向您提供的交互文本对话内容生成的技术服务，您可以通过 API 接口调用本服务，本服务的模型将针对您输入的不同任务的范式文本，自动生成特定的文本内容。
1.2 本服务仅为企业用户提供技术支持，请您确保使用本服务前，您的腾讯云账号为企业用户并已通过实名认证，否则，腾讯云有权拒绝您开通本服务的申请。
1.3 本服务的具体服务内容以腾讯云官网平台的展示内容为准，请您按照服务规则规范操作，并自行把握风险谨慎操作。腾讯云将不断更新升级本服务，升级更新的相关内容均以平台公告及服务规则为准。

2. 服务费用

2.1 您应根据所选择的服务的服务规则保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。本服务采用**后付费**计费方式，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
2.2 您知悉并确认，服务期内腾讯云可能酌情调整报价及计费，请以本服务相关页面（如购买指南、控制台）最新公布的内容为准。您在腾讯云官网发布本服务计费调整的公告生效日期之后下单的后付费产品和服务，将按调整后的计费方式进行计费。如您不同意前述计费调整，您应立即停止使用本服务，如您继续使用相应产品和服务，则应视为您理解并同意按腾讯云最新公布的收费标准及方式支付相应费用。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应产品或服务的官网原价进行费用结算。
2.5 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
（3）若您逾期付款但您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。
（4）删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则与数据处理要求

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的已经颁布或后续颁布的法律法规或政策要求，按规定取得有关部门的备案、许可、批准或安全评估（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动。
3.2 您有权依照本服务条款的约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，**不得利用本服务从事包括但不限于以下行为，也不得制作、上传、复制、发布、传播含有以下信息的内容或者为以下行为提供便利，腾讯云不对您违反本条约定而引发的任何后果承担任何责任：**
(1) 反对宪法所规定的基本原则的。
(2) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
(3) 损害国家荣誉和利益的。
(4) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
(5) 宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的。
(6) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。

(7) 编造或散布谣言、虚假信息，进行电信诈骗等扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
(8) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪，或者交易、制造违禁品、管制物品的。
(9) 侮辱或诽谤他人，侵害他人名誉权、肖像权（例如不得利用信息技术手段伪造等方法侵害他人的肖像权）、隐私权、商业秘密、知识产权和其他合法权益的，或者仿冒、假借国家机构、社会团体或其他法人名义。
(10) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
同时您也需进一步采取措施，防范和抵制含有下列内容的不良信息：
(1) 使用夸张标题，内容与标题严重不符的。
(2) 炒作绯闻、丑闻、劣迹等的。
(3) 不当评述自然灾害、重大事故等灾难的。
(4) 带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的。
(5) 展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的。
(6) 煽动人群歧视、地域歧视等的。
(7) 宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的。
(8) 可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的。
(9) 煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的。
(10) 以非法民间组织名义活动的。
(11) 其他对网络生态造成不良影响的内容。
3.3 特别提示您注意，本服务属于深度合成和生成式人工智能技术，如果您将本服务应用到您的产品、应用、功能中，且您的产品、应用、功能涉及应用生成式人工智能、深度学习、深度合成等新技术的，您作为生成式人工智能产品服务提供者、深度合成服务提供者以及互联网信息服务提供者等，应当遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，对生成内容及用户（即 “生成式人工智能服务使用者”）对您产品、应用、功能的使用依法承担相关法律责任，包括但不限于：
（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。
（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。
（4）应当依法承担网络信息内容生产者责任，履行网络信息安全义务，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核，发现违法内容的，应当及时采取停止生成、停止传输、消除等处置措施，采取模型优化训练等措施进行整改，并向有关主管部门报告；建立健全用于识别违法和不良信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。
（5）应当加强生成式人工智能和深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。
（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。
（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的图片、视频等生成内容，依法采取技术措施添加显著标识，避免造成公众混淆或误认，依法保存日志信息，使发布、传播的生成信息内容可被自身识别、追溯。
（8）应当对用户的输入信息和使用记录应当依法履行保护义务，不得收集非必要个人信息，不得非法留存能够识别用户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供使用者的输入信息和使用记录；应当依法及时受理和处理个人用户关于查阅、复制、更正、补充、删除其个人信息等的请求。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）如您提供具有舆论属性或者社会动员能力的生成式人工智能服务的，应当按照国家有关规定开展安全评估，并按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行算法备案和变更、注销备案手续。
3.4 对于您输入的文本数据，您应当确保：
（1）输入的数据内容合法合规，不含有任何违反法律法规或本服务条款第3.2所列之内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等。
（2）该等数据为您自行所有或已获取了数据主体充分、必要且有效的合法许可及授权，且不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），您同时授予腾讯云在提供本服务范围内的免费的、不可撤销的及非独占性的使用该等数据。
（3）如果您输入数据中包含了个人信息，您应保证已经获得了个人信息主体的同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权范围应包含您将数据传输给腾讯云并委托腾讯云进行数据处理，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施。请您注意，您是否提供个人信息、提供何种个人信息完全由您自主决定，腾讯云不建议您提供可能对您的合法权益造成影响的个人信息，您不应未经授权提供他人的个人信息。
3.5 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入的文本内容及生成结果进行审核，如您输入的内容或生成结

果出现了含有违反法律法规或本服务条款第3.2所列的内容的，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理以及生成式人工智能产品服务内容管理等承担内容安全义务及责任。

3.6 您在使用本服务时，需遵守如下使用规则：

（1）不得仅依赖本服务提供专业医疗、法律或金融咨询，除非由相关专业人士审核模型输出内容，且您的用户已被告知对于人工智能技术的使用以及技术的限制。

（2）不得使用本服务制作、复制、发布、传播虚假新闻信息，转载基于深度合成服务制作发布的新闻信息的，应当依法转载互联网新闻信息稿源单位发布的新闻信息。

（3）应当遵守相关法律法规，遵守自愿、平等、公平及诚实信用原则，尊重他人合法权益，防止伤害他人身心健康、损害肖像权、名誉权和个人信息、侵犯知识产权，不得利用本服务谋取不正当利益，不扰乱互联网平台正常秩序，维护清朗网络环境。

（4）不得利用本服务开发与本服务相竞争的产品或服务。

（5）不得利用本服务开发、训练或改善其他与腾讯云存在直接或间接竞争关系的算法、模型等。

（6）不得通过网络爬取、提取或抓取等其他任何方式获得本服务生成或输出的数据。

（7）未经腾讯云事先书面同意，不得通过出租、出借、出售、分销、转售或转让等其他方式向第三方提供本服务或本服务的 API Token。

（8）不得使用任何方式篡改、删除接口返回值的 message 字段中有关生成内容属于“AI 生成”的相关表述和标识，不得恶意引导、误导第三方将本服务生成的内容误解为人为生成。

（9）不得采用非法手段干扰本服务的正常运行，包含恶意通过输入内容生成违反法律法规或不良信息的内容、恶意对抗或避开本服务的内容审核机制等其他可能危害或损害腾讯云合法权益的行为。

3.7 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括个人信息），其中数据处理活动不能超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您并停止提供本服务而无需承担任何责任。

3.8 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。除法律法规或监管机构另有规定外，腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据。腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关数据返还给您或删除。如果法律法规不允许腾讯云删除此类数据，则腾讯云不得将这些数据用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除此类数据从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

3.9 您理解并同意，中国及其他国家、地区可能对数据存储、出境等有相关的规定，在您使用腾讯混元大模型服务对客户数据进行存储、传输等操作前，您应当遵照相关地区适用的法律法规进行充分、必要的评估、审批，确保符合相关规定。

3.10 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。**您应当对使用本服务是否符合法律法规规定进行必要审查，并承担由此产生的所有责任。**

3.11 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合，无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。若您未能履行本服务条款中使用规则规定的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权单方基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯混元大模型服务等级协议 》。

4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 用户数据

5.1 您应保证您用户通过您的产品、应用、功能或服务使用本服务处理的数据（“用户数据”）的合法合规性，包括但不限于您已经适当告知用户会收集和处理用户数据，用于您向用户提供服务并取得用户同意。您通过本服务处理用户数据不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将用户数据用于违法违规目的。

5.2 您是您用户数据的控制者和处理者，在不违反相关法律法规的前提下，您有权自行使用本服务对您的用户进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。为了用户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份。**

5.3 因您的用户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

6. 知识产权

6.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本服务条款项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。

6.2 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该等行为本身，包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片、图像、音频、视频、电子文档、其他数据等的知识产权归属您或已获得权利人合法授权。您进一步保证，前述内容不存在任何权属争议、不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方知识产权及其他合法权益的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。

6.3 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

6.4 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

6.5 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、代码、模型、服务、技术文档、API 列表、开发者工具及其他技术工具等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

6.6 您使用本服务输入的任何内容的版权均归原作者所有，除另行获取您的授权同意外，腾讯云不会将您输入的内容用于开发或改进本服务的算法、模型等。

6.7 您基于本服务生成的文本内容由您自行维护并对其独立判断后使用，您需在遵守适用法律法规和本服务条款的条件下使用，基于本服务生成内容产生的任何知识产权问题由您自行处理，您需对生成内容负责，腾讯云对由此造成的任何损失不负责任。除法律法规另有规定外，未经腾讯云书面同意，您不得以任何直接或间接、明示或暗示的方式向任何其他第三方披露生成内容与本服务的关联性，包括但不限于披露生成内容是通过腾讯云提供本服务的技术能力进行生成等。您违反本条约定给腾讯云造成损失的腾讯云有权向您追偿。

6.8 鉴于本服务生成的文本内容依赖于机器训练的人工智能模型，不同的腾讯云用户在不同场景下的输入不同的内容，其生成内容可能存在异同性，即生成内容可能相同、相似也可能部分或完全不一致。您理解并同意，如您的生成内容与其他用户的生成内容存在相同或相似的，由您和其他腾讯云用户根据其输入内容各自使用对应的生成内容，您不应将其他腾讯云用户的生成内容视为您的生成内容。

7. 违约责任

7.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云有权随时单方采取以下任意一项或多项措施：

（1）要求您立即删除、修改相关内容。

（2）视行为情节采取包括但不限于警示、限制或禁止使用本服务全部或部分功能、对您账号采取操作限制、冻结账号直至注销等措施，保存有关记录，并向有关主管部门报告并公告处理结果。

（3）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。

（4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。

（5）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。

7.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款导致或产生的法律责任或第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应自行承担责任。腾讯云根据本服务条款对您进行处理后，不免除您应当承担的法律责任。

8. 责任限制及免责

8.1 您理解并同意，尽管腾讯云已经尽了最大努力，但是由于本服务所依赖的技术本身存在的技术瓶颈且生成内容为人工智能模型自动生成，腾讯云仍然不能对以下事项作出任何保证：

（1）不保证本服务将符合您的实际或特定需求或目的，经本服务获得的任何产品、服务或其他内容符合您的期望。

（2）不保证本服务百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障。

（3）本服务并不真正像人类一样理解您输入的内容，也不理解背后隐含的潜在风险和伦理问题，本服务的输出不构成对您的任何建议或决策，不保证其生成内容的真实性、完整性、准确性、及时性、合法性、功能性及实用性，生成内容不应视为互联网新闻信息，亦不能代替医疗、法律等专业领域从业人员向您解答对应疑问，生成内容仅供您参考，不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对本服务的依赖而产生的风险。

（4）本服务的输出虽已经过人工智能算法自动过滤，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、不合理或引发不适，且其生成的内容不代表腾讯云的态度或观点。

（5）不保证本服务中的代码、程序及其指向的内容的准确性、稳定性和完整性。

8.2 您理解本服务是根据您输入的内容进行 AI 生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，或您对本服务的输出有任何反馈或建议，或您认为您的知识产权权利被侵犯的，欢迎您随时通过 联系我们 向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，持续提升技术和优化功能，同时对您表示十分感谢，**但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**

8.3 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

8.4 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。

9.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

9.3 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；**双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。**

10. 其他

10.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**

10.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

10.3 服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。

10.4 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯混元大模型服务等级协议（新）

最近更新时间：2025-07-04 18:30:12

说明：
本腾讯混元大模型服务等级协议自【2025】年【07】月【13】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯混元大模型服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯混元大模型服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯混元大模型服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯混元大模型服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯混元大模型服务

腾讯云提供的腾讯混元大模型服务，是指腾讯云为您提供的如腾讯混元生文、腾讯混元生图、腾讯混元生视频、腾讯混元生3D 等服务，其服务内容详见腾讯云官网展示，具体服务内容以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，在6月16日停止使用，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过 API 请求混元生文服务的所有请求均返回内部错误的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 请求混元生文服务的请求仅部分返回内部错误或全部都没有返回内部错误时，则视为该分钟内的混元生文服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数；同时，如果您某一分钟内对混元生文服务的请求数为零，此分钟也不计入不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 单位时间

本服务以5分钟为一个单位时间，每天288个统计时间点，自00:00:00起算，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.5 失败请求

本服务将返回错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。但不包括以下类型的请求：
（1）由于腾讯云混元生文服务故障造成的 API 非正常返回，即视为内部错误。内部错误可通过服务的错误返回码来判断，以腾讯云混元生文服务返回的错误返回码中的2000返回码或500返回码作为标识。因网络故障、用户请求参数错误（例如，请求参数不合法或者 URL 无效）或者用户输入错误等用户问题导致 API 请求返回错误，均不属于内部错误。
（2）因采用不适当的访问模式导致请求超出腾讯混元大模型服务的 QPS（每秒钟请求数量），造成被腾讯混元大模型服务失败的请求（错误码为：内部错误）。
（3）由腾讯混元大模型服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。

1.6 有效请求

本服务器端收到的请求视为有效请求，但不包括以下类型的请求：
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。

1.7 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数）× 100%

1.8 月度服务费用

您在一个自然月中就本服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：服务可用性 =（1 − 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟个数）
注：服务周期内5分钟总个数 = 12 x 24 x 该服务周期的天数

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到**腾讯混元大模型**服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

5.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
5.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.3 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.5 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.6 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
5.8 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.9 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.10 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.11 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.12 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《 腾讯混元大模型服务条款 》导致的服务被暂停或终止。
5.13 由于腾讯云对腾讯混元大模型服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.15 本服务在免费提供期间出现服务不可用的。
5.16 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

大模型图像创作引擎
大模型图像创作引擎服务等级协议

最近更新时间：2024-03-13 11:21:41

为使用腾讯云大模型图像创作引擎（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云大模型图像创作引擎服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯云大模型图像创作引擎服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语与定义

1.1 腾讯云大模型图像创作引擎服务

腾讯云提供的大模型图像创作引擎服务，是指提供基于图片、文本或图片加文本的图像生成功能的技术服务，用户输入一张图片或一段描述文本后，将智能生成与输入内容相关的图片。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

本服务将返回错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。但不包括以下类型的请求：
（1）因采用不适当的访问模式导致请求超出大模型图像创作引擎服务的 QPS（每秒钟请求数量），造成被大模型图像创作引擎服务失败的请求（错误码为：内部错误）。
（2）由大模型图像创作引擎服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。

1.4 有效请求

本服务将在大模型图像创作引擎服务器端收到的请求视为有效请求。但不包括以下类型的请求：
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。

1.5 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟总请求数）x 100%

1.6 月度服务费用

您在一个自然月中就腾讯云大模型图像创作引擎服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 =（1 − 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟个数）
注：服务周期内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务周期的天数

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机引起的。
4.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整引起的。
4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏引起的。
4.4 您的应用程序或应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.5 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 本服务在免费提供期间出现服务不可用的。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您就相应违约服务过往12个月所支付的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

大模型图像创作引擎服务条款

最近更新时间：2024-05-17 17:49:41

《腾讯云大模型图像创作引擎服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用大模型图像创作引擎服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

您通过勾选、点击确认或以其他任何方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的大模型图像创作引擎服务，是指以 API 接口形式提供基于图片、文本、图片加文本的图像生成功能的技术服务，您调用本服务 API 接口后，本服务将针对您的输入图片、描述文本，智能生成与输入内容相关的图片。具体内容详见 腾讯云官网 展示。

1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如文生图、图生图、AI 写真及风格定制等）以供选择，请您注意部分服务内容（如风格定制）仅向限定用户提供服务，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。请您在开通服务前仔细阅读服务规则，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

1.4 请您确保使用本服务前，您具备使用本服务的一切法律能力、资格和条件，且您的使用行为符合您与腾讯云所在地相关的法律法规，也不存在违反本协议或大模型图像创作引擎相关页面公示的服务规则的情况。请您理解，目前本服务仅面向 腾讯云中国站 已通过实名认证的用户提供服务，如因您不符合上述要求的，请您停止使用本服务。腾讯云有权对您的腾讯云账号信息进行核查以确认是否能继续为您提供服务，如腾讯云发现您不符合前述要求的，腾讯云有权拒绝您的服务开通申请或立即停止向您提供服务。

2. 使用规则与数据处理要求

2.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的已经颁布或后续颁布的法律法规或政策要求，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。

2.2 特别提示您注意，如果您将本服务应用到您的产品、应用、功能中且您的产品、应用、功能涉及应用生成式人工智能、深度学习、深度合成等新技术的，您作为生成式人工智能产品服务提供者、深度合成服务提供者以及互联网信息服务提供者等，应当遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，包括但不限于：

（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。

（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。

（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。

（4）应当依法承担网络信息内容生产者责任，履行网络信息安全义务，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核，发现违法内容的，应当及时采取停止生成、停止传输、消除等处置措施，采取模型优化训练等措施进行整改，并向有关主管部门报告；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。

（5）应当加强生成式人工智能和深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。

（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。

（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的图片等生成和深度合成信息内容，依法采取技术措施添加显著标识，避免造成公众混淆或误认，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。

（8）应当对用户的输入信息和使用记录依法履行保护义务，不得收集非必要个人信息，不得非法留存能够识别用户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供使用者的输入信息和使用记录；应当依法及时受理和处理个人用户关于查阅、复制、更正、补充、删除其个人信息等的请求。

（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。

（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）如您提供具有舆论属性或者社会动员能力的生成式人工智能服务或深度合成技术服务的，应当按照国家有关规定开展安全评估，并按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行算法备案和变更、注销备案手续。
2.3 对于您上传至本服务的内容（包括但不限于作为提示性内容输入的图片、文本，为训练您的 AI 写真模型输入的训练图片等，以下简称“输入数据”），您应当确保：
（1）输入数据内容合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等。
（2）输入数据为您自行所有或已获取了输入数据所涉及的权利主体充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益）。
（3）如果您的输入数据中涉及个人信息，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权内容应包含您委托腾讯云以向您提供本服务为目的的个人信息受托处理活动；或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施，否则请勿上传至本服务。腾讯云认为您的委托行为违反适用的数据保护相关的法律时，有权立即通知您并停止提供本服务而无需承担任何责任。
（4）输入数据真实、准确、客观、多样，符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。
2.4 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入数据和生成结果进行审核，如您输入数据或生成结果出现了含有违反法律法规内容的，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理等承担内容安全义务及责任。
2.5 腾讯云将根据法律法规要求在本服务的生成内容中添加人工智能生成标识（包括存在于生成内容上肉眼可见的显式水印标识以及通过特定技术手段植入生成内容元文件的、人类无法直接感知、但可通过技术手段从内容中提取的隐式水印标识）。
2.6 您在使用本服务时，您应注意不使用或试图使用技术措施或其他手段，进行以下行为：
（1）未经个人信息主体明确同意，在一切用于协助本服务产生人工智能生成内容的提示性内容中，加入个人信息；或在任何情况下加入不满十四周岁的未成年人的个人信息。
（2）不得使用本服务制作、复制、发布、传播虚假新闻信息，转载基于生成式人工智能服务或深度合成服务制作发布的新闻信息的，应当依法转载互联网新闻信息稿源单位发布的新闻信息。
（3）应当遵守相关法律法规，遵守自愿、平等、公平及诚实信用原则，尊重他人合法权益，防止伤害他人身心健康、损害肖像权、名誉权和个人信息、侵犯知识产权，不得利用本服务谋取不正当利益，不扰乱互联网平台正常秩序，维护清朗网络环境。
（4）不得使用本服务生成内容研发与本服务存在竞争的模型、产品或服务，包括开发、训练或改善任何人工智能或机器学习算法或模型等。
（5）不得对本服务及其依赖的程序、软件、信息、数据、算法、模型进行任何反汇编、反编译、翻译或以其他方式试图发现服务的模型、算法和系统的源代码或底层组件，不得建立本服务的镜像，或使用任何技术手段重现或复制本服务。
（6）不得通过任何自动化或程序化方法从本服务中提取数据或输出，包括抓取、收集或提取数据。
（7）未经腾讯云事先书面同意，不得通过出租、出借、出售、分销、转售或转让等其他方式向第三方提供本服务或本服务的 API Token。
（8）不得使用任何方式对腾讯云已标注的人工智能生成内容的标识（包括存在于生成内容上肉眼可见的显式标识以及通过特定技术手段植入生成内容元文件的隐式标识）进行删除、篡改或隐匿，不得恶意引导、误导第三方将本服务生成内容误解为人为制作。
（9）不得采用非法手段干扰本服务的正常运行，包含恶意通过输入内容生成违反法律法规或不良信息的内容、恶意对抗或避开本服务的内容审核机制等其他可能危害或损害腾讯云合法权益的行为。
（10）其他可能损害腾讯云或本服务的行为。
2.7 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括个人信息），其中数据受委托处理活动不能超出您的委托、指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。本服务条款下的数据委托处理行为包括：
（1）当您使用文生图、图生图、AI 写真或风格定制等 API 服务时，腾讯云需要处理您输入的文本描述、图片，以便为您智能生成与您输入数据相关的结果图。
（2）当您使用 AI 写真 API 服务时，腾讯云需要处理您输入的训练图片（涉及特定个体的肖像图），以便为您训练生成特定个体的 AI 写真模型。为确保您能够使用已训练完成的 AI 写真模型以生成相应的写真图片，腾讯云会存储 AI 写真模型及经训练处理后的一张图片1年，期限届满后腾讯云将自动删除前述模型和图片，不予保留；腾讯云会在为实现本服务所需的最短期限内存储由 AI 写真模型生成的图片，请您及时备份存储生成图片。
这类信息是腾讯云为您提供本服务必须处理的信息，腾讯云会按照法律的要求，采取必要措施保障所处理的该类信息的安全。除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，您的数据存储及本服务所涉及的数据处理活动均在中华人民共和国境内（仅为本协议描述所指，不包括中国香港、中国澳门或中国台湾）完成。
2.8 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。
2.9 请您知悉，腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合，无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。如腾讯云发现您违反本服务条款的约定或利用本服务从事违法犯罪活动的，腾讯云有权依据自己的合理判断不经通知，采取警示、限制功能、暂停或者终止服务、封禁

账号、删除相关内容等处置措施，保存有关记录，并向有关主管部门报告。由此而导致或产生的法律责任或第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当自行承担责任；因此给腾讯云造成任何损失的，您也应当一并赔偿。

3. 服务等级

3.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云大模型图像创作引擎服务等级协议 》。**大模型图像创作引擎服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**

4. 用户数据

4.1 您应保证您的用户通过您的产品、应用、功能或服务使用本服务处理的数据（ “用户数据” ）的合法合规性，包括但不限于您已经适当告知用户会收集和处理用户数据，用于您向用户提供服务并取得用户同意。您通过本服务处理用户数据不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将用户数据用于违法违规目的。

4.2 您是您的用户数据的控制者和处理者，在不违反相关法律法规的前提下，您有权自行使用本服务对您的用户进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。为了用户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份。**

4.3 因您的用户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

5. 知识产权

5.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本服务条款项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。

5.2 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该等行为本身，包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片（如肖像图）、音频、视频、电子文档、其他数据等的知识产权归属您或已获得权利人合法授权。您进一步保证，前述内容不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方合法权益的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。因您违反本条约定使用本服务发生权利纠纷的，由您承担全部的法律责任。

5.3 您理解并且同意，除非您与腾讯云另有约定，您上传至本服务的内容（包括但不限于作为提示性内容输入的图片、文本，为训练您的 AI 写真模型输入的训练图片等）即代表了您授予腾讯云及其关联方在提供本服务范围内享有使用的权利，以及可以自身名义对第三方侵权行为取证及提起诉讼的权利。

5.4 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

5.5 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

5.6 腾讯云是本服务以及本服务所依赖的一切程序、软件、信息、数据、算法、模型（包括但不限于基于您的训练数据生成的 AI 写真模型）等具有知识产权的内容的权利人（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；需特别提示您注意的是，基于您的训练数据生成的 AI 写真模型有效使用期限为1年，期限届满后您将无法继续使用，如您有需求的需另行购买 AI 写真模型训练服务并提供训练数据。除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

5.7 您基于本服务生成的图片内容由您享有所有权利和权益，您需在遵守适用法律法规和本服务条款的条件下自行维护并对其独立判断后使用，因本服务生成内容的创作、使用等产生的任何知识产权问题由您自行处理，您需对生成内容负责，腾讯云对由此造成的任何损失不负责任，但腾讯云有权删除腾讯云或有权的监管机构认为违反了任何法律或政策或本服务条款的内容。您违反本条约定给腾讯云造成损失的腾讯云有权向您追偿。

5.8 鉴于本服务生成的图片内容依赖于机器训练的人工智能模型，其他腾讯云用户使用本服务可能获得与您相似的生成内容，此时您与其他腾讯云用户均有权自由使用各自的生成内容，但不得对生成内容主张专有权利。

5.9 在特定情况下本服务中可能会包含相关第三方开源代码或软件。您理解并同意，该等第三方开源代码或软件可能由其他协议约束和使用，您亦应遵守相关协议的使用要求合规使用、二次开发（如有）该等第三方开源代码或软件，不得利用本服务从事包括但不限于以下不当行为：

（1）违反任何适用的国家、地区或国际的法律法规。

（2）剥削、伤害或企图剥削、伤害未成年人。

（3）以损害他人为目的生成、传播可被证实的虚假信息或内容。

（4）生成、传播侵害他人合法权益的个人身份信息。

（5）诽谤、诋毁或以其他方式骚扰他人。

（6）使用全自动决策对他人合法权益产生不利影响或以其他方式创建或修改具有约束力的、强制性的义务。

（7）利用线上、线下社交行为或个人、个性特征歧视或损害他人或群体。
（8）根据年龄、社会、生理、心理特征利用特定群体的弱点，使用可以或可能造成他人生理或心理伤害的方式严重歪曲他人行为。
（9）歧视个人或群体受到法律保护的特征或类别。
（10）提供医疗建议和医疗结果解释。
（11）生成、传播用于司法、执法、移民、庇护程序的信息，例如预测他人实施欺诈、犯罪行为等。
如您违反上述规定使用本服务（含三方开源代码或软件）以及生成的内容，导致在发布或使用时发生权利纠纷或侵犯了任何第三方的合法权益，将由您承担全部的法律责任，腾讯云发现后有权停止提供服务。

6. 违约责任

6.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云将依据相关法律及《腾讯云服务协议》、本服务条款采取相应的处置措施。
6.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款导致或产生的法律责任或第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当自行承担责任。腾讯云根据本服务条款对您进行处理后，不免除您应当承担的法律责任。

7. 责任限制及免责

7.1 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的，本服务使用大模型图像创作引擎生成相关内容，基本原理是算法通过降噪的方式，将噪声还原成一张随机图片，生成内容具有不完全理性，请您科学理性认识和依法使用本服务，本服务生成内容仅供参考，不构成对您的任何建议或决策，生成的任何内容均不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，腾讯云不对生成内容的非侵权、合法性、真实性、准确性、完整性、及时性、功能性、实用性及适用于特定目的等做任何保证，也不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对本服务的依赖而产生的风险，亦不承担任何法律责任。
7.2 您理解本服务是根据您输入的内容进行 AI 生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，或您对本服务的输出有任何反馈或建议，或您认为您的知识产权权利被侵犯的，欢迎您随时通过 腾讯云在线客服 向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，同时对您表示十分感谢，**但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**
7.3 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
7.4 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

8. 其他

8.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网 的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**（完）

大模型视频创作引擎
腾讯云大模型视频创作引擎服务条款

最近更新时间：2024-04-30 16:34:42

腾讯云大模型视频创作引擎服务条款（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用大模型视频创作引擎服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。

您通过勾选、点击确认或以其他任何方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项，以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云提供的大模型视频创作引擎服务，是指以API接口形式提供基于文本、图片、音频、视频的视频生成功能的技术服务，您调用本服务API接口后，本服务将针对您的描述文本、输入的图片、音频或视频，智能生成与输入内容相关的视频。 具体内容详见 腾讯云官网 展示。

1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如视频转译、人脸融合、视频风格化、运动笔刷、画布拓展等）以供选择，腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 请您确保使用本服务前，您具备使用本服务的一切法律能力、资格和条件，且您的使用行为符合您与腾讯云所在地相关的法律法规，也不存在违反本协议或大模型视频创作引擎相关页面公示的服务规则的情况。请您理解，目前本服务仅面向 腾讯云中国站 已通过实名认证的用户提供服务，如因您不符合上述要求的，请您停止使用本服务。腾讯云有权对您的腾讯云账号信息进行核查以确认是否能继续为您提供服务，如腾讯云发现您不符合前述要求的，腾讯云有权拒绝您的服务开通申请或立即停止向您提供服务。

2. 使用规则与数据处理要求

2.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的已经颁布或后续颁布的法律法规或政策要求，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动。

2.2 特别提示您注意，如果您将本服务应用到您的产品、应用、功能中且您的产品、应用、功能涉及应用生成式人工智能、深度学习、深度合成等新技术的，您作为生成式人工智能产品服务提供者、深度合成服务提供者以及互联网信息服务提供者等，应当遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，包括但不限于：

（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。

（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。

（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。

（4）应当依法承担网络信息内容生产者责任，履行网络信息安全义务，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核，发现违法内容的，应当及时采取停止生成、停止传输、消除等处置措施，采取模型优化训练等措施进行整改，并向有关主管部门报告；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。

（5）应当加强生成式人工智能和深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。

（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。

（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的视频等生成和深度合成信息内容，依法采取技术措施添加显著标识，避免造成公众混淆或误认，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。

（8）应当对用户的输入信息和使用记录依法履行保护义务，不得收集非必要个人信息，不得非法留存能够识别用户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供使用者的输入信息和使用记录；应当依法及时受理和处理个人用户关于查阅、复制、更正、补充、删除其个人信息等的请求。

（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。

（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。

（11）如您提供具有舆论属性或者社会动员能力的生成式人工智能服务或深度合成技术服务的，应当按照国家有关规定开展安全评估，并按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行算法备案和变更、注销备案手续。

2.3 如果您基于深度学习、虚拟现实等新技术（包括但不限于本服务中的视频生成技术），上线具有舆论属性或者社会动员能力的新产品、新应用、新功能，或者调整增设相关产品、应用、功能，应当按照国家有关规定开展安全评估。

2.4 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务及在从事与本服务相关的所有行为（包括但不限于访问浏览、利用、转载、宣传介绍）时须遵守相关法律法规及服务规则，必须以善意且谨慎的态度行事。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。

2.5 对于您上传至本服务的内容（包括但不限于作为提示性内容输入的文本、图片、音频及视频等，以下简称“输入数据”），您应当确保：

（1）输入数据内容合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等。

（2）输入数据为您自行所有或已获取了输入数据所涉及的权利主体充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益）。

（3）如果您的输入数据中涉及个人信息，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权内容应包含您委托腾讯云以向您提供本服务为目的的个人信息受托处理活动；或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施，否则请勿上传至本服务。腾讯云认为您的委托行为违反适用的数据保护相关的法律时，有权立即通知您并停止提供本服务而无需承担任何责任。

（4）输入数据真实、准确、客观、多样，符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。

2.6 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入数据和生成结果进行审核，如您输入数据或生成结果出现了含有违反法律法规的内容的，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理等承担内容安全义务及责任。

2.7 腾讯云将根据法律法规要求在本服务的生成内容中添加人工智能生成标识（包括存在于生成内容上肉眼可见的显式水印标识以及通过特定技术手段植入生成内容元文件的、人类无法直接感知、但可通过技术手段从内容中提取的隐式水印标识）。

2.8 您在使用本服务时，您应注意不使用或试图使用技术措施或其他手段，进行以下行为：

（1）未经个人信息主体明确同意，在一切用于协助本服务产生人工智能生成内容的提示性内容中，加入个人信息；或在任何情况下加入不满十四周岁的未成年人的个人信息。

（2）不得使用本服务制作、复制、发布、传播虚假新闻信息，转载基于生成式人工智能服务或深度合成服务制作发布的新闻信息的，应当依法转载互联网新闻信息稿源单位发布的新闻信息。

（3）应当遵守相关法律法规，遵守自愿、平等、公平及诚实信用原则，尊重他人合法权益，防止伤害他人身心健康、损害肖像权、名誉权和个人信息、侵犯知识产权，不得利用本服务谋取不正当利益，不扰乱互联网平台正常秩序，维护清朗网络环境。

（4）不得使用本服务生成内容研发与本服务存在竞争的模型、产品或服务，包括开发、训练或改善任何人工智能或机器学习算法或模型等。

（5）不得对本服务及其依赖的程序、软件、信息、数据、算法、模型进行任何反汇编、反编译、翻译或以其他方式试图发现服务的模型、算法和系统的源代码或底层组件，不得建立本服务的镜像，或使用任何技术手段重现或复制本服务。

（6）不得通过任何自动化或程序化方法从本服务中提取数据或输出，包括抓取、收集或提取数据。

（7）未经腾讯云事先书面同意，不得通过出租、出借、出售、分销、转售或转让等其他方式向第三方提供本服务或本服务的 API Token。

（8）不得使用任何方式对腾讯云已标注的人工智能生成内容的标识（包括存在于生成内容上肉眼可见的显式标识以及通过特定技术手段植入生成内容元文件的隐式标识）进行删除、篡改或隐匿，不得恶意引导、误导第三方将本服务生成内容误解为人为制作。

（9）不得采用非法手段干扰本服务的正常运行，包含恶意通过输入内容生成违反法律法规或不良信息的内容、恶意对抗或避开本服务的内容审核机制等其他可能危害或损害腾讯云合法权益的行为。

（10）其他可能损害腾讯云或本服务的行为。

2.9 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括人脸、音色等个人信息），其中数据受委托处理活动不能超出您的委托、指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。这类信息是腾讯云为您提供本服务必须处理的信息，腾讯云会按照法律的要求，采取必要措施保障所处理的该类信息的安全。除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，您的数据存储及本服务所涉及的数据处理活动均在中华人民共和国境内（仅为本协议描述所指，不包括中国香港、中国澳门或中国台湾）完成。

2.10 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。

2.11 请您知悉，腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合，无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。如腾讯云发现您

违反本服务条款的约定或利用本服务从事违法犯罪活动的，腾讯云有权依据自己的合理判断不经通知，采取警示、限制功能、暂停或者终止服务、封禁账号、删除相关内容等处置措施，保存有关记录，并向有关主管部门报告。由此而导致或产生的法律责任或第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当自行承担责任；因此给腾讯云造成任何损失的，您也应当一并赔偿。

3. 服务等级

3.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云大模型视频创作引擎服务等级协议 》。**大模型视频创作引擎服务在免费提供期间，不保证 QPS 并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**

4. 用户数据

4.1 您应保证您的用户通过您的产品、应用、功能或服务使用本服务处理的数据（ “用户数据” ）的合法合规性，包括但不限于您已经适当告知用户会收集和处理用户数据，用于您向用户提供服务并取得用户同意。您通过本服务处理用户数据不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将用户数据用于违法违规目的。

4.2 您是您的用户数据的控制者和处理者，在不违反相关法律法规的前提下，您有权自行使用本服务对您的用户进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。为了用户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份。**

4.3 因您的用户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

5. 知识产权

5.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本服务条款项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。

5.2 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该等行为本身，包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片（如肖像图）、音频、视频、电子文档、其他数据等的知识产权归属您或已获得权利人合法授权。您进一步保证，前述内容不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方合法权益的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。因您违反本条约定使用本服务发生权利纠纷的，由您承担全部的法律责任。

5.3 您理解并且同意，除非您与腾讯云另有约定，您上传至本服务的内容（包括但不限于作为提示性内容输入的文本、图片、音频及视频等）即代表了您授予腾讯云及其关联方在提供本服务范围内享有使用的权利，以及可以自身名义对第三方侵权行为取证及提起诉讼的权利。

5.4 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

5.5 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

5.6 腾讯云是本服务以及本服务所依赖的一切程序、软件、信息、数据、算法、模型等具有知识产权的内容的权利人（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益。除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

5.7 您基于本服务生成的视频内容由您享有所有权利和权益，您应自行维护并对其独立判断后使用，您需在遵守适用法律法规和本服务条款的条件下使用，因本服务生成内容的创作、使用等产生的任何知识产权问题由您自行处理，您需对生成内容负责，腾讯云对由此造成的任何损失不负责任，但腾讯云有权删除腾讯云或有权的监管机构认为违反了任何法律或政策或本服务条款的内容。您违反本条约定给腾讯云造成损失的腾讯云有权向您追偿。

5.8 鉴于本服务生成的视频内容依赖于机器训练的人工智能模型，其他腾讯云用户使用本服务可能获得与您相似的生成内容，此时您与其他腾讯云用户均有权自由使用各自的生成内容，但不得对生成内容主张专有权利。

5.9 在特定情况下本服务中可能会包含相关第三方开源代码或软件。您理解并同意，该等第三方开源代码或软件可能由其他协议约束和使用，您亦应遵守相关协议的使用要求合规使用、二次开发（如有）该等第三方开源代码或软件。

如您违反上述规定使用本服务（含三方开源代码或软件）以及生成的内容，导致在发布或使用时发生权利纠纷或侵犯了任何第三方的合法权益，将由您承担全部的法律责任，腾讯云发现后有权停止提供服务。

6. 违约责任

6.1 您使用本服务过程中，应当始终遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为，腾讯云将依据相关法律及《腾讯云服务协议》、本服务条款采取相应的处置措施。

6.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款导致或产生的法律责任或第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当自行承担责任。腾讯云根据本服务条款对您进行处理后，不免除您应当承担的法律责任。

7. 责任限制及免责

7.1 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的，本服务使用大模型视频创作引擎生成相关内容，基本原理是通过连续向数据添加随机噪声，然后再学习逆扩散，经过反向降噪推断来生成视频画面，生成内容具有不完全理性，请您科学理性认识和依法使用本服务，本服务生成内容仅供参考，不构成对您的任何建议或决策，生成的任何内容均不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，腾讯云不对生成内容的非侵权、合法性、真实性、准确性、完整性、及时性、功能性、实用性及适用于特定目的等做任何保证，也不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对本服务的依赖而产生的风险，亦不承担任何法律责任。

7.2 您理解本服务是根据您输入的内容进行 AI 生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，或您对本服务的输出有任何反馈或建议，或您认为您的知识产权权利被侵犯的，欢迎您随时通过 腾讯云在线客服 向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，**同时对您表示十分感谢，但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**

7.3 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

7.4 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

8. 其他

8.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务。**（完）

腾讯云大模型视频创作引擎服务等级协议

最近更新时间：2024-04-30 16:34:42

为使用腾讯云大模型视频创作引擎服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云大模型视频创作引擎服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》、《 腾讯云大模型视频创作引擎服务条款 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云大模型视频创作引擎服务

腾讯云提供的大模型视频创作引擎服务，是指提供基于文本、图片、音频、视频的视频生成功能的技术服务，用户调用本服务API接口后，本服务将针对您的描述文本、输入图片、音频或视频，智能生成与输入内容相关的视频。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

本服务将返回错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。但不包括以下类型的请求：
（1）因采用不适当的访问模式导致请求超出大模型视频创作引擎服务的 QPS（每秒钟请求数量），造成被大模型视频创作引擎服务失败的请求（错误码为：内部错误）。
（2）由大模型视频创作引擎服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。

1.4 有效请求

本服务将在大模型视频创作引擎服务器端收到的请求视为有效请求。但不包括以下类型的请求：
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。

1.5 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟总请求数）x 100%

1.6 月度服务费用

您在一个自然月中就腾讯云大模型视频创作引擎服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 =（1 − 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟个数）
注：服务周期内5分钟总个数 = 12 x 24 x 该服务周期的天数

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行本服务日常的系统维护升级、变更、停机引起的。
4.2 本服务所依赖的外部对象、网络或设备维护、故障或配置调整引起的。
4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏引起的。
4.4 您的应用程序或应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.5 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 本服务在免费提供期间出现服务不可用的。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您就相应违约服务过往12个月所支付的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

AI 应用产品
人脸核身
腾讯云慧眼人脸核身服务等级协议

最近更新时间：2023-11-22 16:16:04

为使用腾讯云慧眼人脸核身服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云慧眼人脸核身服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云慧眼人脸核身服务

腾讯云提供的实人实名认证产品，对用户身份信息真实性进行验证的服务，包含证件 OCR 识别、活体检测、人脸1:1对比等能力。

1.2 服务周期

一个服务周期为一个自然月。服务可用性按一个服务周期统计，服务周期为一个自然月,如不满一个自然月则不计为一个服务周期，也不计算服务可用性。

1.3 失败请求

本服务将错误码为“内部错误”的请求和因为本服务故障导致的用户正常请求未能到达本服务服务器端的请求视为失败请求，但不包括以下类型的请求：
（1）因采用不适当的访问模式导致请求超出本服务的 QPS（每秒钟请求数量），造成本服务失败的请求（错误码为：内部错误）。
（2）由本服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。
（3）您的应用程序受到黑客攻击而导致本服务失败的请求（错误码为：内部错误）。

1.4 有效请求

本服务服务器端收到的请求视为有效请求，**但不包括以下类型的请求：**
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。
每5分钟错误率：每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数 ）* 100%

1.5 月度服务费用

您在一个自然月中就本服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

1.6 数据可审查性

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

1.7 服务功能性

腾讯云向您提供的实人实名认证产品，对用户身份信息真实性进行验证的服务，包含证件 OCR 识别、活体检测、人脸1:1对比等能力。具体服务内容详见腾讯云官网 慧眼人脸核身产品介绍页 。腾讯云更换服务的版本或功能会及时告知用户，并通过网上通知、邮件、电话确认等方式告知用户应做的调整。

1.8 服务资源调配能力

除腾讯云人脸核身为客户提供的免费资源包外，客户如需增加调用量，可自主购买预付费资源包或以后付费方式使用。如您不通过后付费方式使用本服务，可到控制台进行关闭。预付费资源包和后付费计费的具体情况参见 计费概述 。

1.9 故障恢复能力

人脸核身服务采用了高可用解决方案，并在系统架构设计上实现了降级支持，保证服务在各类故障中快速恢复，此外，腾讯云服务团队还为您提供7 * 24小时技术支持服务。

1.10 网络接入性能

人脸核身服务使用腾讯云统一的 API 网关进行接入。腾讯云 API 网关采用专有 BGP 网络与多个运营商进行接入。

1.11 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在客户管理中心和订单页面均有明确展示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

2. 服务可用性

本服务承诺99.9%的服务可用性，如该未达到上述服务可用性承诺，您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.1 服务可用性计算方式

本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率总和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 =（1 – 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟总个数）* 100%。

> ⚠ 注意
> 其中，服务周期内5分钟总个数=12 * 24 * 该服务周期的天数。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.9%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，代金券不能购买本服务之外的其他腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的非现金费用）。

> ⚠ 注意
> 本协议中的服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含、对应的相应每个自然月度，如某用户购买两个月本服务，服务开通之日为3月17日，则第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月16日。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，否则，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请和不对您进行任何赔偿或补偿。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的账号 ID。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您进行本服务日常系统维护升级、变更、停机而导致的错误请求或不可用。
4.2 所依赖的外部对象维护、网络或设备维护、故障或配置调整导致的不可用。
4.3 由您的原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用。
4.4 您未遵循本服务使用文档或使用建议引起的不可用。
4.5 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.7 腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的相关信息、数据等的变化，或其他腾讯云无法控制或无法合理预见的情形下，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证“核验结果”的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。
4.8 您有义务保证您提交或通过本服务收集的个人信息以及本服务所涉及的相关个人信息处理活动已取得信息主体的有效同意或确保具备其他的合法性基础，否则由此导致的相应责任由您自行承担。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 在为实现本服务处理目的所必需的期限内保留您的数据外，除非获得您的授权同意，腾讯云不会存储您的数据，不涉及数据存储持久性内容。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《 腾讯云服务协议 》及《 腾讯云慧眼人脸核身服务条款 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》及《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》及《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云慧眼人脸核身服务条款

最近更新时间：2024-12-31 17:53:02

《腾讯云慧眼人脸核身服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您（所有使用慧眼人脸核身服务的主体），就您使用慧眼人脸核身服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约责任、责任限制及免除、争议管辖等）可能会以加粗的形式提示您重点关注。

您在使用本服务的过程中应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请勿使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或通过网页确认接受本服务条款，或您使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 服务内容

1.1 本服务是腾讯云向您提供的实人实名认证产品，对用户身份信息真实性进行验证的服务，包含证件 OCR 识别、活体检测、人脸1:1对比等能力。具体服务内容详见 腾讯云官网慧眼人脸核身产品介绍页 。

1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如基础版人脸核身、增强版人脸核身、意愿核身、实名要素核验等）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。

1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有特定条件或前提，腾讯云将在您选择购买或使用前向您说明，您应仔细阅读、理解此等说明并确认符合，且在购买后或使用时予以遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面及相应的产品文档页面中予以列明公示，您应根据所选服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持您的腾讯云账号余额充足，以确保服务的持续使用。

2.2 预付费（即先付费后使用，按包年包月、资源包计费）：若您购买预付费类型的服务或资源包（套餐包），腾讯云将在您下单并足额付费后为您提供服务。**对于未使用的人脸核身资源包自新购订单发货成功之日起，享受7天内（含7天）无理由退订并全额退款，但若资源包已被消耗或是超过7天的购买期限，则不支持退订退款。预付费服务到期，剩余未使用的资源，腾讯云不为您保留资源及向您继续提供相应服务。如您的账户因欠费导致停止服务，请您注意，停止服务后，即使您之前购买的预付费资源包仍有余量，资源包也将暂停抵扣使用。为不影响您服务的使用，请关注账户余额并补足欠款，当欠费充正后，系统将会自动恢复资源包抵扣，恢复后到期时间不变，不因您欠费暂停服务而相应延长到期时间。**具体计费规则等以腾讯云官网的计费概述和价格说明文档为准。

2.3 后付费（即先使用后付费，按量计费）：若您购买后付费类型的服务，在您开通服务后腾讯云将立即为您提供服务。根据服务计费规则，按日或月等周期为计费周期，按一个计费周期实际使用量计费出具账单，并按账单金额直接扣减您的腾讯云账户余额。若您使用的是按日结算，则腾讯云每日会根据您在上一日的实际使用量进行结算并从您的腾讯云账户余额中扣减相应的服务费用；若您使用的是按月结算，则腾讯云会在每月1号根据您在上一月的实际使用量进行结算并从您的腾讯云账户余额中扣减相应的服务费用。**若结算后您的腾讯云账户已发生欠费，您需要在欠费24小时内进行账户充正（即充值后账户余额为正数），否则腾讯云将停止为您提供服务。**具体计费规则等以腾讯云官网的计费概述和价格说明文档为准。

2.4 本服务的优惠措施可能基于特定条件或前提设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、您需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件或前提，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），您应按照购买本服务时的官网原价支付费用。

2.5 **您知悉并确认，服务期内腾讯云可能酌情调整报价及计费，请以本服务相关页面（如购买指南）最新公布的内容为准。您在腾讯云官网发布本服务计费调整的公告生效日期之后下单的预付费或后付费产品和服务，将按照公告调整后的计费方式进行计费。如您不同意前述计费调整，您应立即停止使用本服务，如您继续使用本服务，即视为您理解并同意按腾讯云最新公布的计费标准及方式支付相应费用。**

3. 使用规则及违约责任

3.1 在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在相关页面上所展示的服务规则，并理解服务规则的内容及可能发生的后果。在使用本服务过程中，您应依照腾讯云提供的相关操作指引进行操作，请您自行把握风险谨慎操作，**对于您违反相关操作指引所引起的后果，腾讯云将不承担责任。**

3.2 **在使用本服务前，您需确保您的腾讯云账号为企业用户账号并已通过实名认证，否则，腾讯云有权拒绝您开通本服务的申请。**

3.3 **您使用本服务的业务必须为正当的、合理的、符合适用法律规定的业务，不得用于从事任何非法业务。**

3.4 **您使用本服务的业务必须为您的自有业务，未经腾讯云同意，不得利用本服务为其他任何第三方的业务提供服务；若您违反该约定的，腾讯云有权立即终止提供本服务，且由此造成的腾讯云及任何第三方的全部损失均由您承担。**

3.5 您在使用本服务过程中，应当持续遵守《腾讯云服务协议》和本服务条款及本服务的服务规则，如果您违反《腾讯云服务协议》、本服务条款中承诺、保证条款或义务以及本服务的服务规则中的任一内容，或腾讯云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，腾讯云均有权就其情节，根据自己的独立判断随时采取以下任意一项或多项措施：

（1）限制、中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能，**由此对您或任何第三方造成的损失由您自行承担**。

（2）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余的预付款作为违约金；若因您的违约行为给腾讯云造成损失的，您还应额外赔偿腾讯云全部损失。

（3）若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清使用本服务已发生的全部费用；若您迟延付款，**腾讯云有权依据《腾讯云服务协议》、本服务条款及本服务的服务规则向您主张违约责任。**

（4）要求您赔偿因您的违约行为给腾讯云造成的全部损失。

（5）其他合理维权措施。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云慧眼人脸核身服务等级协议 》。

4.2 **腾讯云在本服务条款约定及服务规则所明确的范围内，为您提供服务可用性保障。如果您对服务可用性的要求高于本服务条款及服务规则，则需要您根据自身需求另行采取对自身系统进行高可用性的设置等措施，腾讯云可给予必要的协助，如果需要腾讯云配合、设计或提供其他帮助，应由双方另行协商。**

5. 数据处理要求

5.1 **对于个人信息主体（提交本人身份信息给您或腾讯云，以供实人实名认证的自然人用户）而言，您是独立的个人信息处理者，通过本服务条款委托腾讯云处理相关数据，您承诺向本服务提供的或者通过本服务收集的所有数据（含个人信息）满足以下要求：您应确保在根据本服务条款开展本服务所涉及的相关个人信息处理活动前，您已就该个人信息处理活动（包括但不限于您向用户收集个人信息，用于合法、正当、必要的业务目的对用户身份进行核验，以及存在委托第三方处理的事实）向个人信息主体履行了对应的告知义务，并确保您已获得个人信息主体合法、有效的同意（如涉及敏感个人信息还需另行获得个人信息主体的单独同意），或确保具备其他的合法性基础。**

5.2 **您了解并同意，为实现实人实名认证之处理目的，您同意向腾讯云提供已获得个人信息主体合法、有效同意的个人信息（包括但不限于姓名、身份证号码或身份证照片、人脸信息、手机号码等，具体以您购买的服务内容所必需处理的个人信息为准），并委托腾讯云将用户个人信息传输至公安、运营商等数据源或其合作机构，以实现身份信息的比对核验，并将核验结果返回给您从而验证用户的身份。请您知悉，人脸信息、身份证号码或身份证照片、银行卡信息等属于敏感个人信息，且是腾讯云为您提供本服务所必需，如您选择不提供或不同意腾讯云处理以上敏感个人信息，将导致您无法正常使用本服务。**

5.3 **腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已经履行了相应的义务。您应对该等检查提供必要的协助与配合（包括但不限于提供个人信息主体授权页面及隐私政策、合同的截图等），无论腾讯云是否采取了核实和检查措施，以及核实和检查结论如何，均不影响您承担本服务条款下的保证义务及责任。**

5.4 **您作为独立的个人信息处理者，应具备相应的信息安全保护能力并向个人信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。**

5.5 **您应向个人信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除、转移其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等个人信息主体权利的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。**

5.6 **若您未能获得个人信息主体合法、有效的同意和授权或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权单方终止服务，您应自行承担对个人信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因处理个人信息而遭受损失的，包括但不限于向个人信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚等，您应赔偿腾讯云的全部损失。**

5.7 **腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的开展数据处理活动，包括但不限于开展身份信息比对核验、使用您在本服务中产生的问题数据（如识别错误、失败等）以帮助您修复、解决使用本服务时遇到的问题等。腾讯云开展的数据处理活动不会超出您的委托范围，您有权对腾讯云的前述数据处理活动进行监督。腾讯云认为您的委托或指示事项违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云将立即通知您，并有权停止提供本服务而无需承担任何责任。**

5.8 **基于向您提供本服务所必需，腾讯云可能无法单独向您提供全部的服务，您授权腾讯云在提供本服务过程中转委托其他合作服务商进行数据处理，腾讯云应对合作服务商的行为在法律明确规定范围内负全部责任。**

5.9 **本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。本服务条款项下的数据处理期限与您使用本服务的服务期限一致。除法律法规另有规定外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不会将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。**

6. 知识产权

6.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
6.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。
6.3 **腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供至任何第三方使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。**

7. 责任限制及免除

7.1 **您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是下述情况给您造成的损失腾讯云将不予承担责任。**
（1）不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、罢工（任一方内部劳资纠纷除外）、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
（2）基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
（3）网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（4）您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（5）其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
7.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方有权提前15天书面通知对方终止协议。根据本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
7.3 **您理解并同意，腾讯云努力在现有技术基础上保障本服务有效、稳定运行，但是由于技术的限制、采集人脸信息过程中容易受到环境光线、表情、妆容等不特定因素的影响，且腾讯云能用于认证的信息范围相对有限，技术水平和认证手段也在不断升级改进之中，腾讯云暂时无法保证每次人脸核身均能成功。如果您发现实人实名认证不成功，您可以重新发起认证流程或者联系 腾讯云客服，以便解决您的问题并帮助腾讯云提高认证服务水平。为了保护您及他人的合法权益，腾讯云有权在认为可能存在风险时暂停向您提供本服务。**
7.4 **腾讯云对本服务反馈的“核验结果”的有效性、准确性、稳定性、及时性、真实性、完整性均不作承诺和保证，亦不保证本服务能够满足您的需求；您理解本服务反馈的“核验结果”仅作为您是否及如何向个人信息主体提供产品和/或服务的参考，您基于本服务进行的任何行为的风险和后果由您自行承担。**
7.5 **于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其他责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。**
7.6 **于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果造成您损失的本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，此处费用指您就实际使用该服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条款约定为准。**

8. 法律适用及争议解决

8.1 本服务条款的签订地为广东省深圳市南山区。
8.2 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
8.3 **因使用本服务或因本服务条款所产生的争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。**

9. 其他

9.1 **腾讯云有权根据服务变化等适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关内容。如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的内容。**
9.2 **服务规则为本服务条款的重要组成部分，与本服务条款正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。**
9.3 **本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（正文完）**

慧眼 SDK 个人信息保护规则
人脸核身基础版

最近更新时间：2023-08-08 14:22:21

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼人脸核身基础版 SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

人脸核身增强版

最近更新时间：2023-08-08 14:22:21

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼人脸核身增强版 SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

卡证 OCR

最近更新时间：2023-08-08 14:22:22

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼卡证 OCR SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

意愿核身

最近更新时间：2023-08-08 14:22:22

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼意愿核身 SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

实证 NFC

最近更新时间：2023-08-08 14:22:22

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼实证 NFC SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

人机互动小程序端

最近更新时间：2023-08-08 14:22:22

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼人机互动小程序端 SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

慧眼 SDK 合规使用指南
腾讯云慧眼人脸核身增强版 SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-01-18 10:17:12

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼人脸核身增强版 SDK 合规使用指南：单击此处 >>

腾讯云慧眼人脸核身基础版 SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-01-18 10:17:12

您可以通过单击如下链接查看腾讯云慧眼人脸核身基础版 SDK 合规使用指南：单击此处 >>

腾讯云智能数智人
腾讯云智能数智人服务等级协议

最近更新时间：2023-07-03 11:31:42

为使用腾讯云智能数智人服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能数智人服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云智能数智人服务条款 》、《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云智能数智人服务

腾讯云提供的数智人服务，是指腾讯云采用动作捕捉、二维/三维建模、语音合成等多项 AI 技术，生成唇形语音同步和表情动作拟人的数智人（即虚拟数字形象），您可通过调用腾讯云智能数智人平台提供的 aPaaS 接口服务，输入相应文本、音频等素材，合成该数智人的音视频流/文件。

1.2 服务周期

是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 单位时间

本服务以5分钟为一个单位时间，每天288个统计时间点，自00:00:00起算，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

1.4 失败请求

失败请求主要是指因本服务故障导致的音视频制作失败或建流失败请求数，即请求接口返回内部错误类型的请求。不包含：
(1) 因内容违规或不合规等原因导致账号或域名被封禁而引发的异常。
(2) 非本服务原因导致的盗链及鉴权不通过。
(3) 未遵循产品介绍文档或操作建议引起的服务不可用。
(4) 由本服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。

1.5 有效请求

有效请求指的是数智人服务器成功接收到视频制作、视频流创建服务请求。不包含：腾讯云平台受到非客户应用程序的黑客攻击而发起的请求。

1.6 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟有效总请求数）× 100%

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

本服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：**服务可用性 =（1 - 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周期内5分钟总个数）×100%**
注：
（1）服务周期内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务周期的天数；
（2）若单位时间内您的有效总请求数小于2，则该单位时间的错误率不计入服务周期内每5分钟错误率总和的统计范围。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准，您可以根据本协议第3条**赔偿方案**约定获得赔偿（属于免责条款情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）**赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则**（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于97%	月度服务费的5%
低于97%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%	月度服务费的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您需要进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.8 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务过往12个月对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云智能数智人服务条款

最近更新时间：2024-08-27 11:07:01

生效时间：2024年9月3日

《腾讯云智能数智人服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用腾讯云智能数智人服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗形式提示您重点注意。
您通过勾选、点击确认或以其他任何方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项，以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的数智人服务，是指采用动作捕捉、二维/三维建模、语音合成等多项 AI 技术，生成唇形语音同步和表情动作拟人的数智人（即虚拟数字形象），您可通过调用腾讯云智能数智人平台提供的 aPaaS 接口服务，输入相应文本、音频等素材，合成该数智人的音视频流/文件。本服务以 SaaS 服务、PaaS 服务或其他双方确认的服务形式交付，并可能包括相关介质、印刷材料、电子文档等附属资料，具体服务内容详见 腾讯云官网 展示。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容（如 2D 真人、3D 写实、3D 半写实、3D 卡通等不同类型数智人的交互和播报服务）以供选择，您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。
您同时应当遵守购买页面或服务页面明确规定的本服务所适用的国家、地区的限定。一旦您超出限定的国家、地区使用本服务，腾讯云有权停止继续提供服务。
1.4 如您购买的本服务内容包含定制数智人服务（形象定制和声音定制），您知悉并同意，定制数智人服务是由腾讯云专为您制作虚拟数字形象或声音，属于定制产品，一经付费，腾讯云将为您消耗服务资源，因此，**定制数智人服务不支持退费，腾讯云有权拒绝您的退费申请。**

2. 使用规则与数据处理要求

2.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的已经颁布或后续颁布的法律法规或政策要求，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。
2.2 特别提示您注意，如果您将本服务应用到您的产品、应用、功能中，且您的产品、应用、功能涉及应用深度学习、虚拟现实等新技术的，您作为深度合成服务提供者，应当遵守《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，包括但不限于：
（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。
（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，完善服务协议，以显著方式提示用户（即您的产品、应用、功能的使用者，也为深度合成服务使用者）信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。
（4）应当加强深度合成信息内容管理，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和合成结果进行审核；建立健全用于识别违法和不良深度合成信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。
（5）应当加强深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。
（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。
（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的深度合成信息内容，通过有效技术措施在信息内容中添加不影响用户使用的标识，依法保存日志信息，使发布、传播的深度合成信息内容可被自身识别、追溯。

（8）应当在使用数智人合成内容的明显位置进行显著标识，避免造成公众混淆或误认。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》的有关规定，在提供服务之日起十个工作日内履行备案手续。
2.3 如果您基于深度学习、虚拟现实等新技术（包括但不限于本服务中的面部重建和口型驱动技术）新应用上线具有舆论属性或者社会动员能力的新产品、新应用、新功能的，或者调整增设相关产品、应用、功能的，应当按照国家有关规定开展安全评估。
2.4 腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，对于您为使用本服务而收集、获取、上传、提供至腾讯云的内容素材（包含但不限于人脸及人体视频、声音信息等个人信息，以下简称“输入素材”），您应当确保：
（1）输入素材合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等；
（2）输入素材为您自行所有或已获取了对应权利人充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），否则因此产生的违约、侵权纠纷或法律责任由您自行处理、承担，由此给腾讯云造成的损失由您赔偿；
（3）输入素材包含个人信息的，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权内容应包含您委托腾讯云以向您提供本服务为目的的相关个人信息处理活动，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施，否则请勿上传至本服务。同时，您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。
（4）输入素材应符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。
2.5 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中关于使用要求及数据处理要求所规定的义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合（包括但不限于上传相关的授权证明等）。无论腾讯云是否采取了核实和检查措施，以及核实和检查结论如何，均不影响您承担的义务及责任。若您未能履行本服务条款中关于使用要求及数据处理要求的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除、屏蔽您的相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云遭受损失的，您应赔偿腾讯云的全部损失。
2.6 在您使用本服务时，为协助您落实信息内容管理责任，腾讯云将采取技术手段对您输入素材及合成结果进行审核，如您输入素材或合成结果出现了含有违反法律法规或本服务条款规定，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理，并有权关停您的数智人平台账号、终止为您提供本服务而无需承担任何责任。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理等承担内容安全义务及责任。
2.7 您理解并同意：为实现本服务目的，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动（包括个人信息），腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。
2.8 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，除法律法规规定必须留存的信息外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。
2.9 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。
2.10 腾讯云作为本服务项下深度合成服务（数智人相关技术服务）的技术支持者，在法律法规规定及本服务条款约定的范围内承担相关义务及责任。

3. 服务等级

3.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云智能数智人服务等级协议 》。**腾讯云智能数智人（免费公测版）服务在免费提供期间，不保证并发、不保证等同于正式版付费服务的可用性等服务承诺。**
3.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

4. 用户数据及保密

4.1 您保证您创建、存储、上传到本服务中，或者利用本服务使用数智人合成的任何数据，包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、发布、公开、删除等数据（以下统称“用户数据”），均为您在合法业务过程中依法收集、获取或依法获得授权的数据，您确保该类数据均不存在任何违法和不良信息，您知悉并同意：
（1）您不得对您的输入素材、腾讯云提供的租赁数智人形象、您定制的数智人形象以及数智人合成结果中的形象以冒犯、侵权、违法等不当方式使用，不当方式包括但不限于：
（a）在色情图像或类似情形中使用；
（b）用于暗示人物参与不道德或非法行为；
（c）用于暗示人物遭受身体或精神衰弱、疾病等状况；
（d）用于政治性代言的行为；

（e）其他对人物有冒犯或贬低的行为。
（2）如您制作、发布、传播、上传的用户数据需要取得相关法律法规规定的许可、进行备案或取得相关合法资质的（包括但不限于新闻信息采编传播资质、互联网视听内容制作及传播资质等），则您应自行取得相应的许可、备案或资质证明。
4.2 在不违反相关法律法规的前提下，您有权自行使用本服务对您的用户数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），**就数据的删除、更改等处理，特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。**为了用户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份。
4.3 因您的用户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。
4.4 腾讯云以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对您的输入素材进行保密，并保障您的输入素材的安全，除法律法规另有规定或完成本服务目的所必须，未经您事先书面同意，腾讯云不会以任何方式披露给第三方或用于本服务以外目的。

5. 知识产权

5.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本服务条款项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。
5.2 **腾讯云在本服务中提供的内容，包含但不限于软件、技术、程序、算法、模型、代码、API列表、技术文档、开发者工具、网页、文字、图片、音频、视频、图表、版面设计、租赁数智人形象等的知识产权属于腾讯云所有，**您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云的知识产权权益。除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述内容及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。
5.3 **您应保证您在使用本服务过程中自行提供、上传、发布和处理的任何内容及该等行为本身（包括但不限于文字、图片、音频、视频、其他数据等）均由您原创或已获得权利人合法授权（且含转授权），您通过本服务上传、发布所产生内容的知识产权归属您或其他合法权利人所有。**
5.4 **如您通过自行向腾讯云提供素材内容定制数智人的，该定制数智人的知识产权由您或与您约定的权利主体享有。**
5.5 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

6. 违约责任

6.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本服务条款、《腾讯云服务协议》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本服务条款、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云将依据相关法律及《腾讯云服务协议》、本服务条款采取相应的处置措施。
6.2 腾讯云依据本服务条款采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本服务条款给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。

7. 责任限制

7.1 **您理解并同意，本服务是根据您创建或上传的内容进行合成，合成的任何内容均不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，腾讯云不对基于模型产生、生成内容的合法性、不侵权、准确性、完整性或者满足特定目的而做任何保证，您应对使用本服务时输入及合成的内容自行加以判断并承担因使用该等内容而引起的所有风险及法律责任，腾讯云无法且不会对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。**如生成内容引起您的质疑或引发不适，欢迎您随时通过腾讯云在线客服向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，持续提升技术和优化功能，**但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**
7.2 您**在使用本服务时将会创建或上传内容，对于您发布、上传、链接或通过本服务提供的任何内容，无论内容的形式如何，您应对您所创建或上传的内容承担责任。在法律允许的范围内，腾讯云对您创建或上传的内容任何公开显示或使用行为不承担责任，但腾讯云有权删除腾讯云或有权的监管机构认为违反了任何法律或政策、本服务条款或《腾讯云服务协议》的内容。**
7.3 **于任何情形下，腾讯云不对任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和赔偿承担责任，例如利润损失、机会损失、声誉/商誉损失或损害等。**
7.4 **腾讯云就本服务向您所承担的赔偿责任的总额，不超过您使用本服务所支出的损害发生前12个月服务费用的总额。**

8. 其他

8.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯同传服务等级协议

最近更新时间：2023-08-14 10:00:54

为使用腾讯云腾讯同传服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯同传服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯同传（Tencent Simultaneous Interpretation，简称 TSI）

是指腾讯云为您提供的以客户端接入的腾讯同传服务，提供的服务内容包含不限于：

- **实时会议功能**：基于音频的流式识别，针对连续中文语流或 Native 英文语音流，进行实时语音转写识别，并持续进行转写结果文本内容的输出。
- **文件转写功能**：基于音视频文件上传，异步获取转写与翻译结果，转写支持中文/英文。

1.2 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度费用

您在一个服务月度中就本服务所支付的实际服务费用总额。

1.4 服务月度总分钟数

服务月度　的自然总分钟数。

1.5 服务不可用

在单位时间内（每1分钟为一个单位时间），您所有试图登录腾讯同传客户端、使用实时会议或者文件转写应用尝试均失败（以腾讯云监控数据为准），视为该单位时间内对应服务不可用。服务不可用持续时间1分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于1分钟不计入不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内产品不可用的分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%
例如：2020年04月份不可用时间为5分钟，则2020年04月服务可用性 =（1 − 5 /（30 × 24 × 60））× 100% = 99.98%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于您付费购买的本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。
4.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
4.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
4.4 您未遵循本服务的产品使用文档或使用建议引起的。
4.5 您的疏忽授权、错误操作、自有设备所引起的。
4.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的。
4.7 您使用了非腾讯云官网公开的试运营产品、功能及权限。
4.8 因国家工信部、通管局等监管部门和运营商等管控引起的。
4.9 腾讯云提前告知您由于重大活动或者促销引起的。
4.10 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.11 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯同传隐私保护指引

最近更新时间：2023-08-14 10:00:54

详细信息，请参见 腾讯同传隐私保护指引 。

内容安全
图片内容安全服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:36:11

本图片内容安全服务等级协议自【2025】年【06】月【30】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云图片内容安全服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云图片内容安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《图片内容安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《内容安全产品服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。**
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/ 同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 本服务是腾讯云提供的图片内容安全服务，是指腾讯云为您提供的一款基于前沿的图像、文本识别算法，对数据内容进行检测和分析的服务，用于识别涉黄内容、违法违规内容、AI 生成内容、垃圾广告及其他不良有害内容的服务。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性 / 服务成功率计算方式

图片内容安全服务承诺99.9%的服务可用性。
（1）服务可用性 = 服务周期内的服务可用分钟数 / 服务周期内的服务总分钟数。
（2）服务总分钟数：服务周期内服务端接收到有效服务请求的分钟数之和。
（3）服务可用分钟数 = 服务总分钟数 − 服务不可用分钟数。
（4）服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。
（5）故障事件：服务在1分钟内的失败率大于0.01%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。以下情况不纳入业务不可用时间计算：

- 日常系统维护时间。
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

（6）失败率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）× 100%。
（7）失败请求：因图片内容安全系统故障导致正常的请求未到达图片内容安全服务端的请求。
（8）有效的总请求：图片内容安全服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到图片内容安全服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的图片内容安全服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到图片内容安全服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过**公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务**，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，**本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景**。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《内容安全产品服务条款》导致的服务被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对图片内容安全服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

文本内容安全服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:36:11

本文本内容安全服务等级协议自【2025】年【06】月【30】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云文本内容安全服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云文本内容安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《文本内容安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《内容安全产品服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。**
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/ 同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 本服务是腾讯云提供的文本内容安全服务，是指腾讯云为您提供的一款基于前沿的文本识别算法，对数据内容进行检测和分析的服务，用于识别涉黄内容、违法违规内容、AI 生成内容、垃圾广告及其他不良有害内容的服务。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性 / 服务成功率计算方式

文本内容安全服务承诺99.9%的服务可用性。
（1）服务可用性 = 服务周期内的服务可用分钟数 / 服务周期内的服务总分钟数。
（2）服务总分钟数：服务周期内服务端接收到有效服务请求的分钟数之和。
（3）服务可用分钟数 = 服务总分钟数 - 服务不可用分钟数。
（4）服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。
（5）故障事件：服务在1分钟内的失败率大于0.01%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。以下情况不纳入业务不可用时间计算：

- 日常系统维护时间。
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

（6）失败率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）× 100%。
（7）失败请求：因文本内容安全系统故障导致正常的请求未到达文本内容安全服务端的请求。
（8）有效的总请求：文本内容安全服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。

2.2 服务可用性 / 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到文本内容安全服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的文本内容安全服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到文本内容安全服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过**公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务**，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，**本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景**。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《 内容安全产品服务条款》导致的服务被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对文本内容安全服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

音频内容安全服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:36:11

本音频内容安全服务等级协议自【2025】年【06】月【30】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云音频内容安全服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云音频内容安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《音频内容安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《内容安全产品服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。**
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 本服务是腾讯云提供的音频内容安全服务，是指腾讯云为您提供的一款基于前沿的音频、文本识别算法，对数据内容进行检测和分析的服务，用于识别涉黄内容、违法违规内容、AI 生成内容、垃圾广告及其他不良有害内容的服务。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性 / 服务成功率计算方式

音频内容安全服务承诺99.9%的服务可用性。
（1）服务可用性 = 服务周期内的服务可用分钟数 / 服务周期内的服务总分钟数。
（2）服务总分钟数：服务周期内服务端接收到有效服务请求的分钟数之和。
（3）服务可用分钟数 = 服务总分钟数 - 服务不可用分钟数。
（4）服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。
（5）故障事件：服务在1分钟内的失败率大于0.01%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。以下情况不纳入业务不可用时间计算：

- 日常系统维护时间。
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

（6）失败率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）× 100%。
（7）失败请求：因音频内容安全系统故障导致正常的请求未到达音频内容安全服务端的请求。
（8）有效的总请求：音频内容安全服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。

2.2 服务可用性 / 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到音频内容安全服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的音频内容安全服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到音频内容安全服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过**公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务**，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，**本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景**。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《 内容安全产品服务条款》导致的服务被暂停或终止。
5.11由于腾讯云对音频内容安全服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

视频内容安全服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:36:11

本视频内容安全服务等级协议自【2025】年【06】月【30】日生效。

本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云视频内容安全服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云视频内容安全服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《视频内容安全服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《内容安全产品服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 本服务是腾讯云提供的视频内容安全服务，是指腾讯云为您提供的一款基于前沿的图像、文本、音频识别算法，对数据内容进行检测和分析的服务，用于识别涉黄内容、违法违规内容、垃圾广告及其他不良有害内容的服务。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性 / 服务成功率计算方式

视频内容安全服务承诺99.9%的服务可用性。
（1）服务可用性 = 服务周期内的服务可用分钟数 / 服务周期内的服务总分钟数。
（2）服务总分钟数：服务周期内服务端接收到有效服务请求的分钟数之和。
（3）服务可用分钟数 = 服务总分钟数 - 服务不可用分钟数。
（4）服务不可用分钟数：服务周期内累计故障事件的持续时间分钟数之和。
（5）故障事件：服务在1分钟内的失败率大于0.01%的，计为该分钟内服务不可用。服务连续1分钟以上不可用的，计为一次故障事件。以下情况不纳入业务不可用时间计算：

- 日常系统维护时间。
- 由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

（6）失败率 =（每分钟失败请求数 / 每分钟有效总请求数）× 100%。
（7）失败请求：因视频内容安全系统故障导致正常的请求未到达视频内容安全服务端的请求。
（8）有效的总请求：视频内容安全服务端接收到的所有请求视为有效的总请求。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定申请赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**
（2）如果某服务月度没有达到视频内容安全服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的视频内容安全服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到视频内容安全服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您**通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务**，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，**本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景**。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《内容安全产品服务条款》导致的服务被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对视频内容安全服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6.3腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

内容安全服务条款

最近更新时间：2025-06-24 17:36:12

《内容安全服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用内容安全服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读、理解本服务条款并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的内容安全服务（包含图片内容安全服务、文本内容安全服务、音频内容安全服务、视频内容安全服务），是指腾讯云为您提供的一款基于前沿的图像、音频、文本识别算法，对数据内容进行检测和分析的服务，用于识别涉黄内容、违法违规内容、AI 生成内容、垃圾广告及其他不良有害内容的服务。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务内容以供选择，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。
1.4 本服务基于当前技术能力与数据模型，旨在为客户业务决策提供参考性建议。您理解并确认，因内容复杂性、语境多样性及技术局限性等因素，服务结果可能存在误差或遗漏，不作为唯一决策依据。腾讯云尽合理商业努力确保服务质量，但不能保证服务结果的绝对准确性及对由此引发的间接后果承担责任。建议您结合人工复核、业务场景审慎判断。

2. 使用规则

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。
2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。**您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。**
2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。
2.4 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。
2.5 您理解并同意，除有另行明确书面约定外，您不得对本服务进行复制、修改、创建衍生作品；不得以反向工程、反编译、翻译、分解或以其他方式尝试提取服务的源代码；不得向任何人出售、分许可、转售或分发本服务。
2.6 您确保您使用本服务时所提供、上传的文字、图片、音频、视频等数据内容为您合法所有，或基于法律规定、有效合同关系等合法性前提。未经腾讯云事先书面同意，您不得将本服务所涉的技术、参数、规则、运行状态、服务结果等任何信息对外公开发布、传播。

3. 用户业务数据

3.1 您应合理谨慎对待您在本服务中的用户业务数据。您通过本服务上传、存储、分发、加工及其他方式处理用户业务数据，或者执行删除操作，您应清楚相关操作的后果，并承担相应的义务。
3.2 您应保障您的业务数据的合法性，包括数据内容、获取和使用方式等均应符合法律规定，并对违法后果承担责任。
3.3 您确认如涉及使用本服务处理信息主体的各类个人信息，您作为独立的个人信息处理者，您保证您因使用本服务委托腾讯云处理个人信息的行为，应符合合法性、正当性、必要性要求，并且已获得信息主体合法、有效的授权同意，您委托腾讯云处理的个人信息及其他数据具体字段以您通过接口传输、页面上传等方式实际提供的为准。
3.4 您理解并同意，中国及其他国家、地区可能对数据存储、出境等有相关的规定，在您使用本服务对用户数据进行存储、传输等操作前，您应当遵照相关地区适用的法律法规进行充分、必要的评估、审批，确保符合相关规定。
3.5 为履行本服务所需，您授权腾讯云对您提交、传输的文本、图像、视频、音频数据内容进行必要的检测与分析，以便向您输出服务结果。基于本服务特性，为保持您服务持续处于最新状态，您使用本服务发生的服务结果错误、偏差的数据内容和信息，您同意腾讯云用于改进和优化服务使用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求向您提供服务，并以向您提供本服务为目的的数据处理活动，腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并拒绝按照您的指示行动而无需承担任何责任。

3.6 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据内容及服务结果（保存期间以产品文档所示为准），您可以随时通过本服务提供的管理工具导出。

3.7 腾讯云采取建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施来保障数据安全。腾讯云持续加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，将立即采取补救措施；发生数据安全事件时，将立即采取处置措施。

3.8 腾讯云根据适用的法律保护您通过本服务上传并存储在腾讯云数据中心的数据，对您的业务数据承担相应的安全保障义务。腾讯云通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面对您的数据采取必要的保护措施。除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的访问、使用和披露。

3.9 服务期限届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止、欠费停服或其他原因导致的提前终止等），对于您存储在该服务中的数据等任何信息，腾讯云承诺依据产品功能及合规要求，在必要期限内为您存储业务相关数据（保存期间以产品文档所示为准，另有约定除外）。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除您的所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

4. 法律责任

4.1 如您利用本服务实施违反国家法律法规、腾讯云服务协议或本服务条款规定的行为，情节严重的，腾讯云有权限制或终止向您提供部分或全部产品和服务，同时有权对您的账号采取限制措施，包括限制账号功能、冻结操作权限、限制登录等，甚至注销账号、永久停止提供服务。

4.2 本服务系基于现行法律规定、监管规则和可用技术能力而构建和提供。您理解，本服务可能因法律法规或监管政策变化、行业技术发展等原因而调整、变化或终止，腾讯云在前述情形下不向您承担违约责任。

4.3 **在适用的法律法规最大限度范围内，腾讯云向您赔偿的金额不会超过您为使用本服务所支出的损害发生前12个月的服务费用。**

5. 其他

5.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等，有权适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您在本服务条款修改后继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能扫码 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-09-15 09:29:01

您可以通过单击链接查看智能扫码 SDK 个人信息保护规则： 单击此处 >>

AI 平台产品
TI-ONE 训练平台
腾讯云 TI-ONE 训练平台服务等级协议

最近更新时间：2023-08-18 18:08:02

为使用腾讯云 TI-ONE 训练平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 TI-ONE 训练平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）、《 腾讯云 TI-ONE 训练平台服务协议 》以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。除非另有约定，本协议不适用于本服务内测的功能。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 TI-ONE 训练平台服务

腾讯云TI-ONE 训练平台 是腾讯云为您打造的一站式机器学习平台，从数据接入、模型训练、模型管理到模型服务提供全流程开发支持。

1.2 服务费用

是指使用本服务 产生的包括预付费（包年包月）和后付费（按量计费）方式购买实例和存储资源产生的费用，但不包括您使用本服务 过程中而使用的其他周边腾讯云产品费用。本服务的费用赔偿仅限于下述服务月度不可用分钟数定义的赔偿标准。

1.3 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，截止到6月16日则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数按照本服务系统中的日志进行记录。只有在因为腾讯云原因导致本服务连续超过5分钟无法访问，该分钟才计入不可用分钟数，低于5分钟的不可用时间不计入不可用分钟数。在服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于本协议第4条约定的免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。**发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。**

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95.00%	月度服务费用的10%
低于95.00%	月度服务费用的20%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

4.1 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

（1）腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

（2）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

（3）您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

（4）您上传的代码或自定义镜像中存在对本服务造成安全威胁或其它违法行为引起的。

（5）您提交的代码或自定义镜像中自行引入的外部依赖（如数据库、缓存）发生故障而引起的。

（6）您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

（7）由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

（8）您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

（9）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

（10）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.2 在使用本服务前，您应仔细阅读腾讯云在官方文档中相关服务说明、技术规范、使用流程等，并理解相关内容及可能发生的后果。您理解并同意，使用本服务是您自行独立审慎判断的结果，您将对您自行判断结果或自行操作的行为负责，包括但不限于：

（1）您应自行判断本服务下模型训练、推理等相关服务与您选择适用的框架镜像、算力硬件的适配性。您自定义部分（如推理代码、训练代码、训练数据、模型文件等）的完整性、准确性和可用性等均由您自行负责。

（2）本协议不承诺由开源社区引起的操作系统和内核层面缺陷造成的不可用问题，包括由于开源软件 Kubernetes、 Docker、操作系统内核、TensorFlow、Pytorch 等开源部分问题对您使用本服务造成的影响。

（3）您对您自行操作的行为负责，包含但不限于资源限制配置，容器镜像配置，代码编写，业务逻辑设定等，本协议不承诺对您未按照本服务的平台操作规范进行合理使用引发的数据、任务、服务异常等造成的不可用问题。

（4）如您在使用本服务的同时，使用了腾讯云的其他付费产品，您应按照该对应产品有效的收费标准向腾讯云支付相应服务费用，并遵守对应产品的服务条款、服务规则等。

（5）本协议仅负责本服务自身模块的可用性，包括训练任务、Notebook、服务发布等。对于您在使用本服务过程中而使用的周边腾讯云产品，如 COS、TKE、CLB、CBS、云 API 网关等引发的可用性问题可查阅对应产品的服务等级协议。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务过往12个月对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时通知您对本协议条款做出修改。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云 TI-ONE 训练平台服务协议

最近更新时间：2023-09-22 15:35:31

欢迎您使用腾讯云 TI-ONE 训练平台服务！
本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您，就您使用 TI-ONE 训练平台服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）会以加粗形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要使用本服务。您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本协议、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，请您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。
本协议分为通用服务条款和专用服务条款两个部分，其中专用服务条款仅在您所使用的对应产品及/或服务功能时适用，与通用服务条款、服务规则共同构成本协议的重要组成部分，本协议未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若通用服务条款、专用服务条款、服务规则与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，以（1）专用服务条款；（2）通用服务条款；（3）服务规则；（4）《腾讯云服务协议》的顺序予以适用，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

第一部分 通用服务条款

1. 服务内容

TI-ONE 训练平台（以下简称“本平台”）服务是腾讯云为您打造的一站式机器学习平台，从数据接入、模型训练、模型管理到模型服务提供全流程开发支持，其服务内容详见 腾讯云官网 展示。您可以根据自身需求自主确定具体购买或使用的服务内容，腾讯云将依照本协议、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。

2. 服务费用

2.1 您应根据所选择的服务的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用。若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您可直接依照本服务的服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
2.2 您知悉并确认，服务期内腾讯云可能酌情调整报价及计费，请以本服务相关页面（如购买指南、控制台）最新公布的内容为准。您在腾讯云官网发布本服务计费调整的公告生效日期之后下单的预付费或后付费产品和服务，将按调整后的计费方式进行计费。如您不同意前述计费调整，您应立即停止使用本服务，如您继续使用相应产品和服务，则应视为您理解并同意按腾讯云最新公布的收费标准及方式支付相应费用。
2.3 您可以通过腾讯云账号查询已购买服务、费用支付及欠费情况。为避免您欠费影响服务连续性，腾讯云建议您适时查看您的账单及欠费通知，及时付费。腾讯云为您提供了在线付款、银行转账等多种方式的支付渠道，您可以选择适当方式进行支付，并注意预留合理时间确保支付到账。**若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或中止、终止提供服务，同时可以采取以下一项或多项措施：**
（1）要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用的万分之五的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
（2）若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
（3）若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣其拖欠款项和各种违约金。
（4）删除您基于使用本服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则与数据处理要求

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的已经颁布或后续颁布的法律法规或政策要求，按规定取得有关部门的备案、许可、批准或安全评估（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动。
3.2 您有权依照本协议约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，**不得利用本服务从事包括但不限于以下行为，也不得制作、上传、复制、发布、传播含有以下信息的内容或者为以下行为提供便利：**
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；
（6）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。

（7）散布谣言、虚假信息，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（8）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪，或者交易、制造违禁品、管制物品的。
（9）侮辱或诽谤他人，侵害他人名誉权、肖像权（例如不得利用信息技术手段伪造等方法侵害他人的肖像权）、隐私权、知识产权和其他合法权益的，或者仿冒、假借国家机构、社会团体或其他法人名义。
（10）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
同时您也需进一步采取措施，防范和抵制含有下列内容的不良信息：
（1）使用夸张标题，内容与标题严重不符的；
（2）炒作绯闻、丑闻、劣迹等的；
（3）不当评述自然灾害、重大事故等灾难的；
（4）带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的；
（5）展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的；
（6）煽动人群歧视、地域歧视等的；
（7）宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的；
（8）可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的；
（9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；
（10）以非法民间组织名义活动的；
（11）其他对网络生态造成不良影响的内容。
同时您也须遵守您从第三方库（例如 GitHub）下载模型、工具或数据库部署在平台时，您使用该些模型是完全符合该些模型的开源许可协议的要求，例如有些开源模型许可协议仅容许用户使用的范围是学术研究而不容许商用使用，那您就必须遵守该使用限制范围的限制。若果您因部署第三方开源模型、工具或数据库于平台而使用范围是超越了该开源模型、工具或数据的许可协议所列明的使用限制，您必须就因您使用这些开放模型、工具或数据库而导致腾讯云蒙受任何直接或间接的损害、损失或侵权控诉，您应对腾讯云作出一切相关赔偿。
3.3 **您理解并同意：当您在使用本服务的过程中，需要使用您上传或存储到本平台 COS 桶的数据时，为实现本服务的处理目的，您同意腾讯云访问您在本平台 COS 桶中的数据，您委托腾讯云处理的数据以您通过本平台上传等方式实际提供的数据范围为准。**腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求并以向您提供本服务为目的的数据处理活动，其中数据处理活动不能超出您的指示范围，您有权对腾讯云的数据处理行为进行监督。**腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并停止提供本服务而无需承担任何责任。**
3.4 本平台仅提供与模型开发相关的技术支持服务，除非您有授权或另有指示，本平台不会以任何形式直接访问、查看、下载或复制您上传的数据。**对于您上传至本平台的数据，您应当确保：**
（1）该等数据为您自行所有或已获取了数据主体充分、必要且有效的合法许可及授权，且不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益）；特别的，如涉及个人信息，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意）或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施，否则请勿上传本平台或委托腾讯云处理；
（2）该等数据不含有任何违反法律法规或本协议第3.2条所列之内容；
（3）该等数据真实、准确、客观、多样，符合您模型最终的使用目的与用途。
3.5 本协议下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，除法律法规规定必须留存的信息外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将向您返还或删除您的相关数据。如果法律法规不允许腾讯云删除相关数据，则腾讯云仅会依法记录或存档相关数据，不会将相关数据用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。**您理解腾讯云并未在本服务中提供数据存储或备份服务，您应妥善保留相关数据备份，腾讯云不对相关数据承担恢复的责任。**
3.6 您应本着谨慎、合理、合法原则采取必要措施保护己方的信息，包括但不限于完善内部的管理规范、必要安全保护技术、谨慎与第三方开展合作等。**您应当对使用本服务是否符合法律法规规定进行必要审查，并承担由此产生的所有责任。**
3.7 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本协议中使用规则及数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合，无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。若您未能履行本协议中使用规则规定的相应义务或存在违反法律法规规定的情形，腾讯云有权单方基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结或注销您的账号，且不承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

4. 服务等级

4.1 本服务的服务等级详见《 腾讯云 TI-ONE 训练平台服务等级协议 》。
4.2 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

5. 用户数据

5.1 您应保证您用户通过您的服务使用本服务处理的数据（“用户数据”）的合法合规性，包括但不限于您已经适当告知用户会收集和处理用户数据，用于您向用户提供服务或模型训练目的，并取得用户同意。您通过本服务处理用户数据不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，并不会将用户数据用于违法违规目的。

5.2 您是您用户数据的独立的数据处理者，在不违反相关法律法规的前提下，您有权自行使用本服务对您的用户数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务所载内容为准），就数据的删除、更改等处理，**特别提示您该等数据的删除、更改将可能产生无法恢复的风险，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果，以防止发生数据无法恢复的风险，腾讯云不对该等数据承担恢复的责任。为了用户数据的安全和完整性，您应根据自身需求自行对数据进行备份。**

5.3 因您的用户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

6. 知识产权

6.1 “知识产权”指任何法域规定的知识产权、工业产权和其他无形权利，本协议项下一方向对方提供的任何资料、素材、设计、技术、程序、代码等的知识产权均属于提供方或其合法权利人所有，除非一方或其合法权利人明确同意，另一方无权复制、传播、转让、散布、展示、出售、许可或提供他人使用。

6.2 您应保证您在使用本服务过程中自行提供、发布、上传和处理的任何内容及该等行为本身，包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片、图像、音频、视频、电子文档、其他数据等的知识产权归属您或已获得权利人合法授权。您进一步保证，前述内容不存在任何权属争议、不得包含任何违反适用的法律或侵犯第三方知识产权及其他合法权益的内容，且不会利用本服务侵害第三方的合法权益。

6.3 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

6.4 任何一方均应尊重相方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

6.5 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、代码、模型、服务、技术文档、API 列表、开发者工具及其他技术工具等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本协议约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统、算法、源代码等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。

7. 保密信息

7.1 您和腾讯云为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。

7.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。

7.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。

7.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：

（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。

（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。

（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。

（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。

7.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。

7.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。

7.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。

8. 违约责任

8.1 您使用本服务过程中，应当持续遵守本协议、《腾讯云服务协议》及服务规则等相关规则，若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本协议、《腾讯云服务协议》、服务规则的行为的，腾讯云有权以普通或非专业人员的知识水平对您的上述行为进行审查，有权随时单方采取以下任意一项或多项措施，且无须征得您的同意或提前通知您：

（1）要求您立即删除、修改相关内容。

（2）中止或终止向您提供本服务的部分或全部功能（包括但不限于直接对您的本服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措

施）。
（3）若您使用的是预付费模式，腾讯云有权扣除您剩余预付款作为违约金；若您使用的是后付费模式，腾讯云有权要求您立即结清全部费用。
（4）要求您赔偿因您违约行为给腾讯云造成的全部损失。
（5）依据《腾讯云服务协议》采取其他措施。
8.2 腾讯云依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。若因您违反本协议给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。腾讯云根据本协议对您进行处理后，不免除您应当承担的法律责任。

9. 责任限制

9.1 您在使用本服务时将会创建或上传内容，对于您发布、上传、链接或通过本服务提供的任何内容，无论内容的形式如何，您应对您所创建或上传的内容承担责任。在法律允许的范围内，腾讯云对您创建或上传的内容任何公开显示或使用行为、不承担责任，但腾讯云有权删除、屏蔽腾讯云或有权的监管机构认为违反了任何法律或政策、《腾讯云服务协议》或本协议的内容。
9.2 您了解并同意，对以下原因导致的本服务无法继续使用，腾讯云不承担责任：
（1）由于您上传的代码或自定义镜像中存在对本服务造成安全威胁或其它违法行为而导致本服务被暂停或终止的；
（2）由于您提交的代码或自定义镜像中自行引入的外部依赖（如数据库、缓存）发生故障而导致本服务不可用的。
9.4 您了解并同意，受限于现有技术和条件，腾讯云不对您在使用本服务过程中涉及到的模型训练、模型评估、模型部署的准确性、完整性、客观性和功能性做任何保证，也不能保证本服务毫无瑕疵，亦不为此承担法律责任。
9.5 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。特别的，腾讯云对通过您间接使用本服务的第三方的损失不承担任何责任。
9.6 于任何情形下，腾讯云基于本协议及相关订单和本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本协议的签订地为广东省深圳市南山区。
10.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.3 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院裁决。

11. 其他

11.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本协议内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本协议所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。
11.2 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

第二部分 专用服务条款

1. SD 模型推理加速服务

1.1 SD 模型推理加速服务是通过模型转换、深层性能优化、低精度加速等技术，帮助您在进行 SD 模型推理时，降低推理时延，提高 SD 模型推理效率。
1.2 您理解并同意，SD 模型推理加速服务过程中，腾讯云仅对 SD 模型提供推理加速技术支持，并未且不会触及 SD 模型、以及您通过 SD 模型输入的内容和生成的内容，SD 模型由您自主控制、自行管理并对其使用行为而产生的一切后果负责，腾讯云不为此承担任何责任。

2. 大模型精调服务

2.1 腾讯云 TI-ONE 平台的大模型精调服务（下称“大模型服务”）是腾讯云（以下也称“我们”）以API接口形式向您提供的交互文本对话内容生成的技术服务，您可输入针对不同任务的范式文本并设置不同的参数值，模型基于此生成特定的文本内容。您也可以提供自有训练数据对选定的腾讯云大模型进行精调训练，精调训练完成后的大模型支持您在线调用。大模型服务的服务内容以官网平台的展示内容为准，请您按照服务规则规范操作，并自行把握风险谨慎操作。腾讯云将不断更新升级我们的服务，升级更新的相关内容均以平台公告及服务规则为准。
2.2 您在使用大模型服务前需确保您的腾讯云账号为企业用户并已通过实名认证，否则，腾讯云有权拒绝您开通大模型服务的申请。
2.3 特别提示您注意，大模型服务属于生成式人工智能和深度合成技术，如果您将大模型服务应用到您的产品、应用、功能中，您作为生成式人工智能服务提供者、深度合成服务提供者以及互联网信息服务提供者等，应当遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，对生成内容及用户（即 “生成式人工智能服务使用者”）使用您产品、应用、功能依法履行相关法定义务并承担相关法律责任，包括但不限于：

（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。
（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，与用户签订服务协议，以显著方式提示用户信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。
（4）应当依法承担网络信息内容生产者责任，履行网络信息安全义务，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和生成内容进行审核，发现违法内容的，应当及时采取停止生成、停止传输、消除等处置措施，采取模型优化训练等措施进行整改，并向有关主管部门报告；建立健全用于识别违法和不良信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。
（5）应当加强生成式人工智能和深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。
（6）应当加强训练数据（包括精调训练数据）管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。
（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的图片、视频等生成内容，依法采取技术措施添加显著标识，避免造成公众混淆或误认，依法保存日志信息，使发布、传播的生成信息内容可被自身识别、追溯。
（8）应当对用户的输入信息和使用记录应当依法履行保护义务，不得收集非必要个人信息，不得非法留存能够识别用户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供使用者的输入信息和使用记录；应当依法及时受理和处理个人用户关于查阅、复制、更正、补充、删除其个人信息等的请求。
（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。
（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。
（11）如您提供具有舆论属性或者社会动员能力的生成式人工智能服务的，应当按照国家有关规定开展安全评估，并按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行算法备案和变更、注销备案手续。
2.4 为充分保障个人信息权益，您应确保您提供的自有训练数据中已完成个人信息的删除或匿名化等处理，不包含任何个人信息且或被认为是个人信息的内容。**因您提供的数据不符合上述约定的，由您承担由此造成的全部责任，腾讯云不为此承担任何责任且有权要求您赔偿因此给腾讯云造成的所有损失。**
2.5 对于您或您用户输入的文本数据，您应当确保数据内容合法合规，该等数据不含有任何违反法律法规或通用服务条款第3.2条所列之内容。如果您或您用户的输入数据中包含了个人信息，您应保证已经获得了个人信息主体的同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权范围应包含您将数据传输给腾讯云并委托腾讯云进行数据处理，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施。请您注意，您是否提供个人信息、提供何种个人信息完全由您自主决定，腾讯云**不建议您提供可能对您的合法权益造成影响的个人信息，您不应未经授权提供他人的个人信息。若因输入的数据未符合本条规定而导致腾讯云不当处理了相关数据的任何后果由您自行承担，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结、注销您的账号及要求您赔偿腾讯云的全部损失，且不承担任何责任。**
2.6 在您使用大模型服务时，为协助您落实信息内容管理责任，我们将采取技术手段对您输入的文本内容及生成结果进行审核，如您输入的内容或生成结果出现了含有违反法律法规或通用服务条款第3.2条所列的内容的，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对履行互联网信息服务内容管理、深度合成信息内容管理以及生成式人工智能产品服务内容管理等承担内容安全义务及责任。
2.7 您在使用大模型服务时，需遵守如下使用规则：
（1）不得仅依赖本服务提供专业医疗、法律或金融咨询，除非由相关专业人士审核模型输出内容，且您的用户已被告知对于人工智能技术的使用以及技术的限制。
（2）不得使用本服务制作、复制、发布、传播虚假新闻信息，转载基于深度合成服务制作发布的新闻信息的，应当依法转载互联网新闻信息稿源单位发布的新闻信息。
（3）不得将大模型服务的任何信息（包括但不限于大模型服务版本名称、服务界面、功能等）通过任何方式（包括但不限于截图、复制等）对外披露、传播。
（4）应当遵守相关法律法规，遵守自愿、平等、公平及诚实信用原则，尊重他人合法权益，防止伤害他人身心健康、损害肖像权、名誉权和个人信息、侵犯知识产权，不得利用本服务谋取不正当利益，不扰乱互联网平台正常秩序，维护清朗网络环境。
（5）不得利用大模型服务开发与大模型服务相竞争的产品或服务。
（6）不得利用大模型服开发、训练或改善其他与腾讯云存在直接或间接竞争关系的算法、模型等。
2.8 您输入大模型服务的任何内容的版权均归原作者所有，除另行获取您的授权同意外，**我们不会将您输入的内容用于开发或改进您选定的大模型以及其它模型等。**
2.9 您理解并同意，尽管腾讯云已经尽了最大努力，但是由于大模型服务所依赖的技术本身存在的技术瓶颈且生成内容为人工智能模型自动生成，腾讯云仍然不能对以下事项作出任何保证：
（1）不保证大模型服务将符合您的实际或特定需求或目的，经大模型服务获得的任何产品、服务或其他内容符合您的期望；
（2）不保证大模型服务百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障；
（3）大模型服务并不真正像人类一样理解您输入的内容，大模型服务也不理解背后隐含的潜在风险和伦理问题，大模型服务的输出不构成对您的任何建

议或决策，不保证其生成内容的真实性、完整性、准确性、及时性、合法性、功能性及实用性，生成内容不应视为互联网新闻信息，亦不能代替医疗、法律等专业领域从业人员向您解答对应疑问，生成内容仅供您参考，不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对大模型服务的依赖而产生的风险；

（4）大模型服务的输出虽已经过人工智能算法自动过滤，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、不合理或引发不适，且其生成的内容不代表腾讯云的态度或观点；

（5）不保证大模型服务中的代码、程序及其指向的内容的准确性、稳定性和完整性。

2.10 您理解并同意，大模型服务是根据您输入的内容进行AI生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，或者您对模型的输出有任何反馈或建议，或者您认为您的知识产权权利被侵犯的，欢迎您通过大模型服务API中的“judgement”接口提交单轮答案的评分（对应参数“score”）和反馈意见（对应参数“suggestion”），您也可以腾讯云在线客服反馈评价或通过腾讯云举报平台投诉举报，腾讯云将对您的意见进行高度重视并采取及时有效的处理措施，持续提升技术和优化功能，同时对您表示十分感谢，**但如您将生成的敏感性、非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**

2.11 您理解并同意，您选定使用的腾讯云大模型以及精调训练后的大模型对应的知识产权均属于腾讯云所有，您应遵守本协议通用服务条款第6.5条之约定使用。同时，您不得利用技术或其他手段对模型进行破坏、攻击、扰乱或盗用等违规操作，不得将生成内容用于开发与大模型服务相同或相似的服务，否则由您承担由此造成的全部责任，腾讯云有权依照通用服务条款第8条约定的一项或多项措施追究您的违约责任。

2.12 您基于大模型服务生成的内容由您自行维护并对其独立判断后使用，**您需在遵守适用法律法规和本协议的条件下使用，基于大模型服务生成内容产生的任何知识产权问题由您自行处理，您需对生成内容负责，腾讯云对由此造成的任何损失不负责任，您由此给腾讯云造成损失的腾讯云有权向您追偿。**

2.13 您理解并同意大模型精调服务涉及使用以下的开源软件组件，您承诺当使用大模型精调服务时涉及该些开源软件组件时，也必须遵守管辖该些开源软件组件的开源软件许可证。点此查看 该些开源软件组件的版权归属声明及开源许可证的全文。同时，您在您的文件存储（CFS）及云服务器（CVM）空间使用自有数据自行对开源模型软件进行精调训练时，您应当确保训练数据：1）具有合法来源；2）涉及知识产权的，不得侵害他人依法享有的知识产权；3）涉及个人信息的，应当取得个人同意或者符合法律、行政法规规定的其他情形；4）采取有效措施提高训练数据质量，增强训练数据的真实性、准确性、客观性、多样性；5）《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等法律、行政法规的其他有关规定和有关主管部门的相关监管要求。您应对您违反前述约定而产生的一切后果负责，腾讯云不为此承担任何责任并有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括但不限于删除相关信息及数据、暂停服务、冻结、注销您的账号及要求您赔偿腾讯云的全部损失。

2.14 如您有任何违反本专用服务条款的情形，或经腾讯云根据单方的合理判断认为不符合大模型服务使用要求的，腾讯云有权随时中断或终止您使用大模型服务而无须再另行通知您，如给腾讯云造成损失的，腾讯云有权要求您赔偿全部损失。

腾讯云 TI-ONE 训练平台大模型体验服务条款

最近更新时间：2023-08-18 18:08:02

详细信息请参见 腾讯云 TI-ONE 训练平台大模型体验服务条款 。

腾讯觅影开放实验平台服务等级协议（在线签署版）

最近更新时间：2022-01-25 11:06:18

欢迎您使用腾讯觅影开放实验平台服务！为使用腾讯觅影开放实验平台服务（以下简称：本服务），您应当阅读并遵守《腾讯觅影开放实验平台服务协议》（以下简称:本协议）、《腾讯云服务协议》等相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等所有条款，否则，您无权使用腾讯提供的本服务。您使用本服务，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。您有违反本协议的任何行为时，腾讯有权依照违反情况，随时单方限制、中止或终止向您提供本服务，并有权追究您的相关责任。在本协议中，您可称为“甲方”，腾讯云计算（北京）有限责任公司可称为“乙方”。

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围
经有效注册申请后，具备相关资质的科研单位、医疗机构或其他组织（本协议中统称为“甲方”或“乙方”）可以按照本协议约定使用腾讯觅影开放实验平台（以下简称“平台”）服务。
本协议是甲方与乙方之间关于甲方使用平台服务所订立的协议。
1.2 协议关系及冲突条款
本协议将以《腾讯云服务协议》的相关条款及其不时更新的版本（腾讯云服务协议，若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准；其他链接地址变更的情形，均适用前述约定）为补充，该等条款是本协议不可分割的组成部分，与本协议构成统一整体。本协议与《腾讯云服务协议》应以尽量一致的方式去理解，如的确存在冲突的，以本协议为准。本协议内容同时包括乙方可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，甲方同样应当遵守。

2. 服务内容

2.1 本服务是供甲方自行使用的医学人工智能科研工具型服务。
2.2 甲方可使用本服务进行医学科研数据的上传、脱敏、存储、标注、可视化统计，标注结果下载，AI 模型训练，AI 加速标注等。

3. 账户

3.1 甲方可以使用腾讯云账号，按照本服务购买页面提示完成开通服务流程，并获得本服务账户（简称“账户”）。甲方使用腾讯云账号应当遵守《腾讯云服务协议》。
3.2 甲方应当按照本服务注册流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“甲方资料”），包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、登记证件等；如果甲方资料发生变更的，甲方应及时书面通知乙方或根据本服务规则自行进行更新。
3.3 本协议效力适用于甲方名下全部账户。账户将作为甲方使用本服务的身份识别依据，甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，并为其账户下的一切行为负责。
3.4 为保护账户和交易安全，乙方有权要求甲方进行实名认证，甲方应当予以配合。甲方同意授权乙方可以通过向第三方核实甲方的身份和资格等信息的方式，对甲方进行认证及取得甲方使用本服务所需的相关资料。
3.5 实名认证是对账户归属进行判断的一个依据，且账户申请提现及获取发票时将以实名认证对应的主体为准，甲方在做认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并理解、遵守以下规则：
（1）须确保认证主体与账户使用主体保持一致，避免将单位使用的账户认证在个人名下，或将本人使用的账户认证在他人名下等任何不当认证行为。
（2）实名认证主体将被视为承诺对账户下的一切行为负责，若账户下行为出现纠纷时（包括但不限于实施违法违规行为、逾期支付服务费等），需由实名认证主体承担全部责任。
3.6 甲方需自行建立健全内部管理制度，规范自身对账户的使用与管理。若甲方因自身经营需要等原因，将其账户交由他人管理的，请做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如更改登录密码等）。

4. 服务费用

4.1 开放实验平台的产品计费概述：

产品	套餐	计费说明	价格
基础版	包月	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），数据存储容量1TB，公网下行流量1TB。	602元/套（含税6%）；一次性付费。

	包年	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），数据存储容量1TB * 12月，公网下行流量1TB * 12月。	6836元/套（含税6%）；一次性付费。
专业版	包月	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），AI 模型训练功能，AI 加速标注服务，数据存储容量1TB，公网下行流量1TB，GPU-V100单卡使用200小时。	4202元/套（含税6%）；一次性付费。
	包年	开放实验平台基础功能（包括数据上传、存储、标注、可视化和下载等），AI 模型训练功能，AI 加速标注服务，数据存储容量1TB * 12月，公网下行流量1TB * 12月，GPU-V100单卡使用200小时/月 * 12月。	50036元/套（含税6%）；一次性付费。

另外可根据具体需求，定制产品配置，价格如下：

可选资源包	计费说明	价格
数据存储容量资源包	数据存储容量资源包	0.118元/GB/月（含税6%）；一次性付费。
公网下行流量资源包	数据通过互联网从 COS 传输到客户端的流量，包括下载和浏览等。	0.5元/GB/月（含税6%）；一次性付费。
GPU 资源包	AI 模型训练及加速标注所消耗 GPU 资源，以V100单卡每小时为基础计费单元。	18元/小时（含税6%）；一次性付费。

4.2 甲方可以通过账号在线付款或充值续费，也可以通过银行转账方式向乙方支付费用（为保证服务的持续性，若甲方选择线下支付费用的，应预留合理时间以便乙方核实到账情况并完成甲方账号充值）。乙方收到付款后将三个工作日内开通甲方所购买的服务。
4.3 对于已经付费购买的服务，乙方向甲方提供所有的缴费账单后，甲方应在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如乙方未在5个工作日内收到甲方的确认或异议，视为甲方无异议；甲方如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以乙方系统数据为准。乙方根据双方最后确认的金额开具发票。甲方使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。
4.4 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，本协议按照《腾讯云服务协议》中的相应规定来执行。

5. 权利义务及服务使用规则

5.1 为了向甲方提供有效的服务，本服务会利用甲方通讯终端的处理器和带宽等资源。本服务使用过程中可能产生数据流量的费用，甲方需自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。
5.2 甲方有权依照本协议约定使用本服务，但甲方在使用本服务时须遵守相关法律法规，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害他们合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
5.3 甲方在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
（1）实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
（2）发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
（3）违反与乙方网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
（4）实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
（5）实施任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱本服务的运营或他人对本服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰乙方任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（6）因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对平台或他人产生影响的。
（7）实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
5.4 未经乙方书面许可，甲方不得从事下列行为：
（1）删除本服务及其副本上关于著作权的信息。
（2）对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
（3）将本服务单独销售、分发或提供给他人使用或将本服务的任何内容以应用接口方式提供给他人或以本服务为基础创建与本服务相同、类似的服务。
（4）对乙方拥有知识产权的内容进行本协议约定之外的使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
（5）对本服务或者本服务所涉软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经乙方授权的第三方工具/服务接入软件和相关系统。
（6）通过任何方式或工具（如网络搜索/检索程序、抓取工具等），对本服务的任何内容进行检索或索引，或在未获得用户等权利人授权的情况下收集用户相关信息。
（7）通过修改或伪造本服务运行中的指令、数据，增加、删减、变动本服务的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的。
（8）通过非乙方开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用本服务，或制作、发布、传播上述工具或通过非正常的、恶意的方式使用本服务。
（9）自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。
（10）在乙方明确授权的方式之外使用平台标志等乙方的任何商业标识、乙方产品标识近似的标识或模仿乙方标识的内容。
（11）以任何形式表示与乙方或平台有关联或隶属关系、由乙方或平台赞助、经乙方或平台认可，或者可被合理推断为代表平台或乙方的观点或意见。
（12）将乙方或平台标志用于诋毁平台及乙方旗下任何产品及服务。
（13）在包含或显示色情内容、赌博、非法活动等非法信息或违反法律法规的网站上使用乙方、平台等相关标志。
（14）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换通过本服务提供给甲方的服务结果中可能包含的乙方平台相关的商业名称、商标、服务标记、徽标、域名或平台其他明显的标志。
（15）其他未经乙方明示授权或违反法律法规、政策的行为。
5.5 甲方应按照国家有关规定及甲方自身需求对其使用的计算机信息系统、设备等采取必要的安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。
5.6 甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，对自己存放在平台上的数据以及产品与服务的口令、密码的保密性负责，并为甲方账户下的一切行为负责。因甲方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等泄露或丢失所引起的损失和后果将由甲方自行承担。
5.7 甲方应按规定取得国家有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保甲方依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
5.8 为了数据的安全，甲方应负责客户数据的备份工作。本服务不提供任何数据备份功能，请甲方自行对客户数据进行备份，乙方不承担甲方因未进行数据备份、数据丢失等导致的损失。
5.9 甲方使用本服务实施实验、研究等项目的，甲方应确保项目通过伦理委员会审核，满足相关法律法规及主管单位的流程和审核要求。
5.10 乙方仅对本服务本身提供运营维护，甲方应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，甲方应及时解决并避免对本服务产生影响：
（1）甲方内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
（2）甲方自有设备或甲方使用的第三方设备出现故障。
（3）甲方自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
（4）其他甲方原因导致的任何故障、网络中断等。
5.11 若乙方自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，甲方违反相关法律法规、规章制度或本协议的，乙方有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：
（1）要求甲方立即删除、修改相关内容。
（2）直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
（3）限制、暂停向甲方提供本服务（包括但不限于直接对甲方的部分或全部服务进行下线并收回相关资源、对甲方账户进行操作限制等）。
（4）情节严重的，乙方有权终止向甲方提供本服务，终止协议（包括但不限于直接对甲方的全部服务进行下线并收回相关资源等），甲方未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归乙方所有。
（5）依法追究甲方的其他责任。
5.12 乙方可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但乙方须提前90天书面通知甲方。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。
5.13 本服务仅供甲方用于科学实验、科学研究用途，相关处理结果仅作为甲方科研参考，不得被用于临床诊疗活动，不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法、药品或器械临床试验、保险

理赔及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。乙方不对甲方根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。
5.14 甲方同意，如甲方使用了本服务，则乙方有权免费将甲方使用本服务作为应用案例进行宣传并在宣传中使用相关的名称、标识等内容。

6. 服务等级

6.1 为明确本服务的服务等级，下列词语在本条中具有如下含义：
（1）服务月度：服务月度是指甲方购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如甲方购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
（2）服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在甲方持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果甲方在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
（3）服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。
（4）服务可用性 =（1−服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）* 100%。
6.2 乙方承诺提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于本协议第6. 条约定的免责情形除外），甲方可以根据本协议第6.3条约定获得赔偿。
6.3 对于本服务，如服务可用性低于本协议第6.2条约定的标准，甲方有权按照以下标准获得赔偿：
（1）赔偿以乙方发放代金券的形式实现，甲方应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以乙方发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限甲方通过甲方账户购买本服务，不能购买其他服务，甲方也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内甲方就本服务支付的月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。
（3）赔偿标准如下表所示：

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

6.4 如果甲方认为本服务未达到服务可用性标准的，可以按照下述时限规定发起赔偿申请。
（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，甲方可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过甲方账户的工单系统提出赔偿申请。甲方提出赔偿申请后乙方会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以乙方的后台记录为准。
（2）甲方最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果甲方在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者甲方通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为甲方自动放弃要求赔偿的权利及向乙方主张其他权利的权利，乙方有权不受理甲方的赔偿申请，不对甲方进行任何赔偿或补偿。
6.5 甲方的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）甲方使用的登录账号。
（2）甲方的业务不可用具体时间段，精确到分钟。
6.6 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和乙方的赔偿范畴，乙方无须向甲方承担责任：
（1）乙方预先通知甲方后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
（2）任何乙方所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
（3）甲方的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
（4）甲方维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
（5）由于甲方的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
（6）甲方未遵循本服务使用文档或使用建议引起的；
（7）使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；
（8）非乙方原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
（9）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或乙方单独发布的相关规则、说明等中所述的乙方可以免责、免除赔偿责任等的情况。

7. 客户数据

7.1 客户数据指甲方存储、上传到本服务中，或者利用本服务以标注、分析、共享等任何方式处理的数据。
7.2 甲方保证，客户数据为其在正常业务过程中合法收集、获取或产生的数据，不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的任何形式的知识产权、人身权、个人信息权益等一切合法权益。
7.3 甲方应对客户数据享有合法、必要的所有权或处分权，不会也不曾将数据用于违法违规目的，甲方将客户数据用于本协议项下服务已获得相关主体的合法授权，甲方保证有合法权利使用本服务对前述数据进行存储、上传、标注、分析和共享等任何处理。
7.4 甲方保证，甲方在本服务中对客户数据进行存储、上传、标注、分析和共享等任何处理不违反任何医学伦理及社会公序良俗。
7.5 甲方在将客户数据上传至本服务前应对客户数据进行匿名化处理，使得患者或其他受试者的个人信息不可追溯与还原，且应当对患者或其他受试者身份相关特征内容进行无法识别人员身份的删除或模糊化处理。
7.6 乙方同意并认可，客户数据为甲方所有，并且乙方应依法尊重和保护甲方客户数据，未经甲方授权不得擅自访问或处理，但以下情形除外：
（1）为实现甲方所选择的服务功能，经甲方同意后而需要访问或处理的。
（2）根据国家司法、行政等主管部门的要求，依法提供配合。
（3）甲乙双方协商一致的其他情形。
7.7 乙方将会采取合理的措施保护客户数据。除法律法规规定的情形外，未经甲方许可乙方不会向第三方公开、透露客户数据。尽管乙方对客户数据保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，客户数据可能会因为不可抗力或非乙方因素造成泄漏、窃取等，由此给甲方造成损失的，甲方同意乙方可以免责。
7.8 甲方有权根据本协议约定及本服务相关操作说明的规定，自行对甲方的客户数据进行上传、处理、删除、更改等操作，就数据的删除、更改等操作，甲方应谨慎操作。
7.9 乙方仅根据本协议为甲方自行操作处理客户数据提供本服务，因客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由甲方自行承担，并且，乙方有权随时全部或部分终止向甲方提供本服务。甲方因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由甲方自行承担，若因此给乙方造成损失的，甲方应赔偿因此给乙方造成的损失。

8. 知识产权

8.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
8.2 乙方是本服务的知识产权的权利人。甲方仅拥有依照本协议约定合法使用本服务的权利，与本服务相关的一切著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，乙方享有上述知识产权及合作过程中产生的衍生品的全部知识产权和所有权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。
8.3 未经乙方或相关权利人书面同意，甲方不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

9. 责任限制

9.1 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论）承担责任，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.2 于任何情形下，如果本服务造成甲方损失的，乙方基于本协议和本服务向甲方所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过甲方就本服务已经向乙方支付的费用总额。

10. 其他

10.1 甲方使用本服务即视为甲方已阅读并同意接受本协议的约束。乙方有权在必要时修改本协议条款。甲方可以在本服务的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如果甲方继续使用本服务，即视为甲方已接受修改后的协议。如果甲方不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。
10.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
10.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
10.4 若甲方和乙方之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，甲方同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
10.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解。
10.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

开发与运维
云资源管理
云顾问服务条款

最近更新时间：2025-06-12 11:42:32

《云顾问服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用云顾问服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读、理解本服务条款并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。

1. 服务内容

云顾问（Tencent Smart Advisor）基于 IaC 底座，以“一个平台，N 个应用”作为产品理念，提供统一可视化云架构 IDE 和多个 ITOM 领域的垂直应用。其中云架构是云基于 IaC 底座和腾讯云自研产品能力构建的一款架构可视化编辑工具，为您提供业务架构图编辑、架构隐患巡检、架构风险方案报告生成能力。云架构帮助您高效便捷地绘制业务架构图，绑定云资源实例，通过多种应用发现架构风险以及架构中的资源风险，获取专家优化建议和云上卓越架构最佳实践，助力您提升业务容错性以及业务连续性。在您授权的前提下，腾讯云专家架构师可以帮助您完善架构图的构建，以及向您提供系统的架构优化建议。云架构垂直应用包括：云巡检、容量监测、混沌演练、健康看板、事态中心、预案管理、TRTC 云助手等，为您构建腾讯云一站式云上治理平台。

2. 服务授权

2.1 使用云顾问巡检，需开通服务授权，授权云顾问通过云 API 调用的方式对腾讯云资源的评估权限，云顾问服务提出服务使用的优化建议。如果您开通、使用服务后将不再继续使用该服务的，您可以在指定页面通过对您授权范围的取消勾选来终止服务。
2.2 报告解读授权，点击开通报告解读授权， 授权腾讯云专家架构师读取风险评估报告、云架构巡检报告，对相关内容进行专业的解读，并提供系统的优化建议。如果您开通、使用服务后将不再继续使用服务的，您可以在指定页面通过对您授权范围的取消勾选来终止服务。
2.3 云架构协作授权，点击开通云架构协作授权，授权腾讯云专家架构师进行以下操作，并根据您的业务架构信息提供相关优化建议：
2.3.1 查看及编辑您在云顾问中绘制并且分享给腾讯云专家架构师的业务架构图；
2.3.2 获取云顾问支持的云产品资源列表信息，并绑定至云顾问中绘制的业务架构图节点；
2.3.3 查看您在云顾问的业务架构图及应用结果信息（不涉及您的业务数据）。
以上操作的记录您可以通过 操作审计 页面进行查看。如果您不再需要使用该服务时，您可以在指定页面通过取消授权来终止服务。云顾问将在您终止服务后即时收回之前授予腾讯云专家架构师的以上操作权限。

3. 使用规则

3.1 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规。您不得利用腾讯云服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规规定的内容；您不得从事违法、犯罪活动，也不得利用腾讯云服务为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用腾讯云服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。
3.2 您有权依照本服务条款及服务规则约定使用本服务，同时您承诺：您理解并同意，本服务仅限您（或经您授权许可的最终用户）使用，未经腾讯云授权许可，您不可通过赠与、出租、出借、转让、销售或以其他方式许可其他主体使用本服务，亦不可通过以下方式为自身或其他主体开通本服务：
3.2.1 通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式为自身或其他主体开通本服务；
3.2.2 通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式为自身或其他主体开通本服务；
3.2.3 通过非腾讯云指定的方式为自身或其他主体开通本服务；
3.2.4 通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式为自身或其他主体开通本服务；
3.2.5 通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式为自身或其他主体开通本服务。
3.2.6您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权、人身权等）。
3.2.7 除腾讯云明示许可外，您不得修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让腾讯云提供的服务或软件，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现腾讯云提供的服务或软件的源代码。
3.3 您对自己存放在腾讯云云平台上的数据以及进入和管理腾讯云云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.4 腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您使用本服务所需的信息应由您根据相关法律法规以及本服务条款约定自行收集、使用。您所收集的信息将全部且仅用于满足您使用本服务的需求。
3.5 您对自己存放在腾讯云服务中的数据内容负责，腾讯云提示您谨慎判断数据内容的合法性并对此予以监督，如因上传、储存的内容违反法律法规、部门规章或国家政策等，由此造成的一切后果及责任由您自行承担，并且腾讯云将保留在未通知您即暂停或终止服务的权利及删除相应信息的权利，而无须承担任何责任。

4. 用户业务数据

4.1 您的用户业务数据将在下述情况下部分或全部被披露：
4.1.1 为实现您选择的腾讯云服务的功能，或提供您所要求的软件或服务而需要访问、处理。
4.1.2 经您同意，向第三方披露。
4.1.3 根据法律法规的规定或者行政、司法机构的要求，向第三方或者行政、司法机构披露。
4.1.4 您出现违反有关法律法规的情况，需要向第三方披露。
4.1.5 您与腾讯云双方协商一致。
4.2 本服务期限届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等），对于您存储在该服务中的数据等任何信息，腾讯云将为您保留【10】日作为缓冲期（本服务条款另有约定除外）。您应完成全部数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除您的所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。
4.3 在您授权的前提下，腾讯云专家架构师有权查看您经过您授权的云顾问架构相关数据并将其用于为您提供云顾问相关的服务。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 云顾问所提供的技术服务受项目实施当时的技术条件、网络状态、您的状况、服务周期等因素的影响和约束，其所提供的技术服务仅仅是当时情况下给出的技术建议，腾讯云不对技术服务的准确性、有效性、可持续性承担任何的担保责任。
5.2 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
5.3 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起。
5.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云顾问服务等级协议

最近更新时间：2025-06-12 11:42:32

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云云顾问服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云云顾问服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云顾问服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《**腾讯云服务协议**》、《**云顾问服务条款**》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**

为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的云顾问服务，是指腾讯云为您提供业务架构图编辑、腾讯云产品资源绑定、并提供卓越架构治理系列应用和 TRTC 云助手功能。云架构帮助您绘制业务架构图，绑定腾讯云产品资源实例，通过系列应用发现架构风险以及架构中的资源风险，获取专家优化建议和云上卓越架构最佳实践，助力您提升业务容错性以及业务连续性。

1.2 服务月度：服务月度是指您使用本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您开通本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于云顾问的原因，您所有在云顾问平台操作与调用云顾问接口的尝试均失败，即您始终无法正常使用云顾问产品服务，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%。

3. 不适用可用性承诺及赔偿

因您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。

4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

4.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

4.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。

4.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。

4.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。

4.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
4.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
4.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《 云顾问服务条款 》。导致的服务器被暂停或终止。
4.11 由于腾讯云对云顾问服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
5.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
5.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

低代码
Web 应用托管服务等级协议

最近更新时间：2023-07-26 15:44:01

为使用腾讯云 Web 应用托管服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《Web 应用托管服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 Web 应用托管服务：是指腾讯云 Web 应用托管（CloudBase Webify，webify）为您的 Web 应用提供一站式托管服务，提供默认域名、自定义域名、HTTPS、CDN 加速，提升 Web 应用的性能和安全性。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所在的自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月1日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月30日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.3 错误率：服务返回失败的请求数量与单位时段内总有效请求数量的比值。
1.4 失败请求： 服务器内部错误，包括 HTTP status 500、CDN 平台异常导致的请求错误（5XX、失败请求数）和因为平台故障导致的 SYS_ERROR。
1.5 服务不可用时间：Web 应用托管服务在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）错误率超过5%，视为该单位时间的服务不可用。服务不可用时间即为服务不可用的分钟数。
1.6 服务月度内总时间：按照每一个服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的 **Web 应用托管服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）声明不可用事件和时间。
（2）受影响的服务。
（3）请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.10 其他不可抗力引起的。

5. 客户义务

您在使用本服务过程中不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云开发服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 10:28:52

为使用腾讯云云开发服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云开发服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云开发服务

云开发（Tencent CloudBase，TCB）是腾讯云提供的云原生一体化开发环境和工具平台，为开发者提供高可用、自动弹性扩缩的后端云服务，包含计算、存储、托管等 serverless 化能力，可用于云端一体化开发多种端应用（小程序、公众号、Web 应用等），帮助开发者统一构建和管理后端服务和云资源，避免了应用开发过程中繁琐的服务器搭建及运维，开发者可以专注于业务逻辑的实现，开发门槛更低，效率更高。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

云开发服务在单位时间内（1分钟为一个统计粒度）错误率超过5%，视为该单位时间的服务不可用。服务不可用时间根据服务器端的错误率来计量。

1.4 错误率

服务返回失败的请求数量与单位时段内总有效请求数量的比值。

1.5 失败请求

服务器内部错误，包括 HTTP status 500、CDN 平台异常导致的请求错误（5XX、失败请求数）和 SYS_ERROR。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**云开发服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买云开发套餐并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%

低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，且提出赔付的环境正常运行。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）声明不可用事件和时间。
（2）受影响的服务。
（3）请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云开发短信服务等级协议

最近更新时间：2024-10-25 15:15:01

为使用云开发短信服务，您应当阅读并遵守《云开发短信服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。
本服务协议如果与 云开发服务等级协议 冲突，以本服务协议为准。

1. 术语和定义

1.1 云开发短信服务

具体包括国内验证码短信、行业通知短信、会员营销短信等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的短信无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 发送短信有效数

指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的短信总数，发送至非有效号码的短信不计入发送短信有效数。

1.4 有效号码

指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：
（1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码。
（2）由于用户终端原因造成的无法正常接收短信，包含但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购短信服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态。
（3）腾讯云、运营商定义的黑名单号码。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

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

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 -（服务月度内发送短信有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送短信有效数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的短信条数**的形式实现，单条短信价格以云开发短信服务官方刊例价格为准，您应当遵守短信服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网短信服务相关规则为准）。赔偿的短信条数不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的短信条数进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的短信条数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的短信条数
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的短信条数

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。
4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.4 用户未遵循云开发短信服务产品使用文档或使用建议引起的。
4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。
4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。
4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。
4.9 任何涉及黄赌毒、党政军、诈骗等非法信息引起的。
4.10 业务大并发需求未提前告知，短信普通用户达到百万条/天/账号、或短信渠道用户达到亿条/天/账号。
4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
4.13 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.15 不可抗力以及意外事件引起的。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云开发短信服务协议

最近更新时间：2023-07-11 17:21:11

欢迎您使用云开发短信服务！
为使用云开发短信服务，您应当阅读并遵守《云开发短信服务协议》（以下简称“本协议”）。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容，特别是免除或者限制责任的条款以及管辖法院的选择条款等。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。
无论是否实际阅读本协议，您实际使用腾讯云平台服务，均表示您与腾讯云已就本协议达成一致并同意接受本协议的全部约定内容。如果您不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解腾讯云对条款的解释，请不要同意本协议或使用本协议项下的服务。否则，表示您已接受了以下所述的条款和条件，同意受本协议约束。
如您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议随时单方采取包括但不限于：限制、中止或终止向您提供服务，或直接封禁云开发环境或账号等措施。已订购的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
本服务协议如果与 云开发服务等级协议 冲突，以本服务协议为准。

1. 定义

1.1 云开发短信服务

向您提供的通道，可以支持全国范围内手机短信在您、电信运营商与手机终端用户之间的发送、接收功能。所有功能均已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

1.2 API 接口

API（Application Programming Interface，应用程序编程接口）提供给开发人员的实现某一特定功能的接口。

2. 服务功能

腾讯云提供的短信服务，具体包括短信验证码、营销短信等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。

3. 服务费用

1. 本协议内提及的短信，按实际发送成功的短信数量计费。
2. 短信计费规则及详细价格，以官网公布的规则及价格为准。
3. 若因运营商计费规则变化导致云开发短信服务调整计费标准，云开发短信服务会提前官网告示或以邮件等方式告知您，若您继续使用云开发短信服务则需按云开发短信服务公布的收费标准支付费用。
4. 实际计费可能会有误差，5‰（计费短信条数 / 提交成功短信条数）以内的误差率属于正常范围，以腾讯云账单为准。
5. 云开发短信服务均不支持使用通用代金券。

4. 服务使用规范

1. 您使用云开发短信服务的通道只能向您内部员工或注册客户（以下统称为“用户”）发送短信，您应当事先获得用户明确同意，方可向用户发送短信。在用户接受您所提供的特定业务服务前，您应告知用户该特定业务的服务价格、内容和提供的方式等。
2. **腾讯云有权对您发送短信进行监督、审核和监测，短信发送前腾讯云将进行短信签名和模板审核，对于未审核通过的短信文案内容，腾讯云将限制发送，且腾讯云有权单方判断和决定您发送短信是否违反本协议，并有权拒绝发送违反法律规定或本协议约定的短信内容，一经发现您发送违反法律规定或本协议约定的信息，有权立即停止传输，并有权视情节轻重要求您限期整改、暂停业务直至单方面解除合作协议，一旦发现您使用本服务的行为违反法律规定或本协议约定行为，有权停止服务或解除协议。如果因您的原因导致用户投诉使云开发短信服务所使用的短信通道存在被运营商停用风险，腾讯云有权要求停止服务并要求您对腾讯云所受一切损失承担赔偿责任。**
3. **您保证向用户所发送的短信的内容真实、准确、合法**，您不得利用云开发短信服务提供的通道从事下列行为：
   3.1 违反国家法律、法规和行业政策开展业务。
   3.2 向用户发送违反国家法律、法规、国家政策和公序良俗的信息。
   3.3 向用户发送政治类信息、违法犯罪信息、涉黄信息、SP 诱骗定制信息或第三方广告或其它违法违规信息。
   3.4 未经客户允许向其发送商业广告或其他信息：如房地产广告、发票、移民信息等。
   3.5 发布可能产生重大负面社会影响的短信。
   3.6 违反《互联网信息服务管理办法》第十五条的规定，发送含有以下内容的信息（“九不准”）：

（1）反对宪法所确定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的。
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

3.7 违反中华人民共和国公安部发出的《关于依法开展治理手机违法短信息有关工作的通知》（公通字【2005】77号），发送含有以下内容的信息：

（1）假冒银行或银联名义进行诈骗或者敲诈勒索公私财物的信息。
（2）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖内容或者教唆犯罪、传授犯罪方法的信息。
（3）非法销售枪支、弹药、爆炸物、走私车、毒品、迷魂药、淫秽物品、假钞假发票或者明知是犯罪所得赃物的信息。
（4）发布假中奖、假婚介、假招聘，或者引诱、介绍他人卖淫嫖娼的信息。
（5）多次发送干扰他人正常生活的，以及含有其他违反宪法、法律、行政法规禁止性规定内容的信息。

3.8 其他违反国家法律、法规和行业政策的行为。

5. 腾讯云公司权利义务

1. **云开发短信服务有权监督您在其通道内，短信发送的范围及内容，对于您违反法律、法规或《短信审核标准》的规定，利用云开发短信服务通道向不适当的用户发送短信，或发送内容不当的短信的，云开发短信服务有权追究您的违约责任。**
2. 云开发短信服务向您提供短信通道运营维护服务，云开发短信服务应指定专人负责技术支持、客户服务和数据核对工作。
3. 云开发短信服务应对您存留在其通道中的客户信息（包括但不限于客户姓名、手机号码等信息）进行保密，并不得利用云开发短信服务信息技术和设备便利提取各项信息或将上述信息用于本协议约定以外的任何用途。否则，您有权追究云开发短信服务的违约责任。

6. 服务可审查性

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

7. 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

8. 免责条款

1. **您应了解，使用腾讯云的短信服务通道涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。**
2. **腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。**
3. **如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：**

（1）发生不可抗力情形的。
（2）黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。
（3）计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。
（4）因政府管制而造成中止或终止服务的。
（5）其它非因腾讯云的过错而引起的。

4. **对于您违反法律、法规或《短信审核标准》的规定，利用云开发短信服务通道向不适当的用户发送短信，或发送内容不当的短信的，造成的法律责任一概由您承担。**
5. **在任何情况下，腾讯云对本协议项下提供的服务所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务对应之服务费总额。**
6. **在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。**

9. 保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

10. 其他

腾讯云有权根据变化对该协议的部分服务条款进行改变。涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云云开发服务条款

最近更新时间：2025-03-26 10:44:32

详细信息，请参见 腾讯云云开发服务条款 。

腾讯云云开发 TCB SDK 合规指南

最近更新时间：2025-03-26 10:44:32

详细信息，请参见 腾讯云云开发 TCB SDK 合规指南 。

腾讯云云开发 TCB SDK 隐私保护指引

最近更新时间：2025-03-26 10:44:32

详细信息，请参见 腾讯云云开发 TCB SDK 隐私保护指引 。

云托管服务等级协议

最近更新时间：2021-01-29 14:17:42

为使用腾讯云云托管服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云托管服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云托管服务

云托管（Tencent CloudBase Run）是云开发（Tencent CloudBase，TCB）提供的新一代云原生应用引擎（App Engine 2.0），支持托管用任意语言和框架编写的容器化应用。和云开发其他产品（云函数、云数据库、云存储、扩展应用、HTTP访问服务、静态网站托管等）一起为用户提供云原生一体化开发环境和工具平台，为开发者提供高可用、自动弹性扩缩的后端云服务，可用于云端一体化开发多种端应用（小程序、公众号、Web应用、微服务应用、Flutter 客户端等），避免了应用开发过程中繁琐的服务器搭建及运维，使开发者可以专注于业务逻辑的实现，开发门槛更低，效率更高。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

在某一分钟内，只有在您持续通过云托管 API 或腾讯云云托管控制台页面操作尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或页面操作尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**云托管服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买本服务并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，且提出赔付的环境正常运行。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况
4.10 由于开源软件 Kubernetes、 Docker、操作系统内核等开源部分问题造成的影响。
4.11 由于涉及其他云产品本身问题造成的影响。例如，由于 CLB 接口异常导致云托管创建 CLB 失败；由于达到 VPC 等云产品对应的配额或资源已售罄导致云托管创建服务/版本异常等。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云开发网关服务等级协议

最近更新时间：2022-07-06 15:03:14

为使用腾讯云云开发网关服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云开发网关服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云云开发网关服务

是指腾讯云通过云开发网关为您提供的云原生、一体化应用接入网关，提供安全链路、流量治理、服务聚合、API 生命周期管理等多种能力。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费

您在一个服务月度中就同一腾讯云账号下本服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

2.3 服务不可用

本服务因腾讯云的原因，在单位时间内（每1分钟为一个单位时间），后端负载正常运行的情况下，客户所有试图通过云开发网关的请求均失败（即：该一分钟内，云开发网关上访问所有后端负载的失败率为 100%，以腾讯云监控数据为准），视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续1分钟及以上时，按照不可用的单位时间计算不可用分钟数；低于1分钟的部分不计入不可用分钟数。

2.4 服务月度内服务不可用分钟数

一个服务月度中同一个腾讯云账号下本服务不可用的分钟数累加，得到服务月度内不可用分钟数。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到发放的代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
1. 声明不可用事件和时间。
2. 受影响的服务。
3. 请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准的，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云微搭低代码服务等级协议
微搭低代码服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 10:28:52

为使用腾讯云微搭低代码服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云微搭低代码服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
请您注意，本协议仅适用于公有云形态下的微搭低代码服务。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。
本协议自 2025-06-17 正式生效，不适用于非商业化版本的本服务。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云微搭低代码服务

腾讯云微搭低代码是一个高性能的低代码开发平台，用户可通过拖拽式开发，可视化配置构建 PC Web、H5 和小程序应用。支持打通企业内部数据，轻松实现企业微信管理、工作流、消息推送、用户权限等能力，实现企业内部系统管理。连接微信生态，和微信支付、腾讯会议，腾讯文档等腾讯 SaaS 产品深度打通，支持原生小程序，助力企业内外部运营协同和营销管理。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性以每个服务月度为单位单独核算。

1.3 服务不可用时间

根据腾讯云微搭低代码系统日志显示，在腾讯云微搭低代码服务器端，您的账号单位时间内（1分钟为一个统计粒度）错误率超过5%，视为该单位时间的服务不可用。如在一个服务月度内，服务器端显示有1分钟的错误率均超过5%，则该服务月度内，服务不可用时间为1分钟。

1.4 错误率

单位时间内服务返回失败请求数量与单位时间内总有效请求数量的比值。

1.5 失败请求

腾讯云微搭低代码平台服务器端异常导致的应用不可用请求错误(不包含您基于腾讯云微搭低代码平台自行设计或配置应用而导致的不可用)，如腾讯云微搭低代码平台接口 HTTP 状态码为500导致应用不可用。

1.6 服务月度内总时间

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**微搭低代码服务可用性不低于99.95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于公有云形态下已使用本服务并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，且提出赔付的环境正常运行。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您自行操作（如在控制台、API 等控制方式对业务应用进行删除等操作）等引起的不可用。
4.2 您自行安装的其他第三方应用或配置引起的错误而导致的不可用。
4.3 私有化部署微搭低代码后，在私有化运行环境中发生的报错。
4.4 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.5 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.6 您的应用接口或数据受腾讯云以外第三方行为引起的，超出了腾讯云所采取的合理的技术安全措施的范围，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的。
4.7 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.8 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.9 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.10 使用超过当前付费套餐标定的版本服务能力上限或资源包资源项配额（上限和配额以版本及套餐的说明文档为准）而导致的服务不可用。
4.11 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.13 其他不可抗力引起的。

5. 客户义务

本服务仅限于您自身业务使用，您在使用本服务过程中不得无证经营，不得将本服务通过转售、转租等方式提供给第三人使用，不得从事违反法律法规、政策规范的行为，一旦腾讯云主动发现有类似行为或者收到第三方相关投诉的，腾讯云有权随时中止或终止服务且不承担任何责任，由此导致腾讯云遭受损失的，您应予以赔偿。

6. 其他

6.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
6.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云微搭低代码平台购买协议

最近更新时间：2023-07-11 17:21:11

本协议是腾讯云与您，就您使用腾讯云微搭低代码平台服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用腾讯云微搭低代码平台服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不应使用腾讯云微搭低代码平台服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用腾讯云微搭低代码平台服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。
您使用腾讯云微搭低代码平台服务时应当遵守本协议及其服务规则。您应事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用。您可以在腾讯云官网的本服务介绍页面中查阅有关服务规则，您理解并同意，您选购本服务前应仔细阅读有关服务规则，选购完成即视为您同意遵守有关服务规则。进一步地，您同意腾讯云有权不时更新、修改服务规则，有关规则在腾讯云于本服务介绍页面中更新后即可生效。

1. 服务

1.1 服务开通

1.1.1 您可根据自身需求，自行通过腾讯云微搭低代码平台控制台在线选购所需服务，购买前您需仔细阅读所购服务对应的服务规则并根据自身需求决定是否购买或使用。双方也可根据实际合作需要，另行签订协议等。
1.1.2 您知晓和同意，腾讯云微搭低代码平台控制台仅能在腾讯云开发环境下运行。如需正常使用腾讯云微搭低代码平台控制台，您需要额外购买腾讯云开发环境，并根据腾讯云开发环境的计费规则支付费用。
1.1.3 您在购买腾讯云微搭低代码平台套餐包后，腾讯云为您开通腾讯云微搭低代码平台使用资格，您在有效期内享有所购买的腾讯云微搭低代码平台套餐包内包括的服务。
1.1.4 您需在订单提交后及时完成支付。部分服务可能有时间限制、库存限制或者活动数量等限制，订单提交后，若发生您未及时付款、或付款期间出现数量不足或已达到限量等情况的，您将可能无法使用相关服务。

1.2 服务费用

1.2.1 腾讯云微搭低代码平台的服务结算方式为预付费类型，为保证服务及时开通或持续提供，您应当遵守本协议及您使用的服务规则并及时缴纳费用。
1.2.2 腾讯云微搭低代码平台的服务购买后不支持退费。若您因未购买腾讯云开发环境而导致无法正常使用腾讯云微搭低代码平台的，腾讯云不退还已经购买腾讯云微搭低代码平台的服务费。
1.2.3 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、您需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应服务的官网原价进行费用结算。
1.2.4 您可以通过账号在线付款或充值续费，也可以通过银行转账方式向腾讯云支付费用（为保证服务的持续性，若您选择线下支付费用的，应预留合理时间以便腾讯云核实到账情况并完成您账号充值）。
1.2.5 对于按自然月结算的服务，腾讯云向您提供上一月的缴费账单后，您须在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如腾讯云未在5个工作日内收到您的确认或异议，视为您无异议；您如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以腾讯云系统数据为准。腾讯云根据双方最后确认的金额开具发票。您收到腾讯云发票后在10个工作日内付费。您使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。没有付费或欠费情况下，腾讯云将应用进行隔离，并将在隔离期后释放资源，资源释放后，数据将被清除且不可恢复。
若无法满足上述条件，请您谨慎购买，腾讯云不就此承担任何责任。

1.3 服务支持

1.3.1 腾讯云向您提供售后服务，协助您解答、处理使用腾讯云微搭低码平台服务过程中遇到的问题。
1.3.2 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您有权根据自身需求购买配置更高的安全保护服务或另行配置其他安全防护软件、系统等。
1.3.3 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
1.3.4 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。

1.4 服务中止或终止

1.4.1 为了向您提供更加完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等（统称“常规维护”），如因常规维护造成腾讯云服务在合理时间内中断或暂停的，腾讯云无需为此向您承担责任。但是，腾讯云应当至少提前24小时，就常规维护事

宜通知您。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护，腾讯云应及时通知您。
1.4.2 为保证服务的安全性和稳定性，腾讯云可能进行机房迁移、设备更换等重大调整，前述情况可能导致腾讯云服务在合理时间内中断或暂停，腾讯云无需为此向您承担责任，但是，腾讯云应提前30天通知您，您应予以配合；如您不配合进行调整，或者腾讯云无法与您取得联系，由此产生的后果由您自行承担。
1.4.3 如您购买的具体服务含有存储功能的，在该服务到期或终止后，对于您存储在该服务中的数据等任何信息，腾讯云将根据该服务的服务规则为您保留相应期限。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，您的前述信息将被删除。
1.4.4 腾讯云有权根据自身运营安排，随时调整、终止部分或全部服务（包括但不限于对服务进行下线、迭代、整合等）。但是，腾讯云应提前至少30天通知您，以便您做好相关数据的转移备份以及业务调整等，以保护您的合法权益。
1.4.5 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及监管要求、政策调整等原因，您同意腾讯云可以不时对本协议以及腾讯云的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用腾讯云服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
1.4.6 若您选择使用中国大陆以外的服务，应当确保您符合中国大陆法律法规、政策等的要求，同时，也应当确保您的资质、能力以及使用行为等均符合当地法律法规、政策等的要求。

1.5 第三方产品或服务

1.5.1 如果您通过腾讯云微搭低代码平台获取、使用第三方提供的任何产品或服务（包括但不限于腾讯云微搭应用市场中由服务商等第三方提供的产品、服务），您应当自行评估该产品或服务是否符合您要求。
1.5.2 第三方产品或服务的开通，可能需要您与第三方另行签订单独的协议，单独的协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档，您可以根据自身情况决定是否接受协议及使用产品或服务。
1.5.3 您因使用第三方产品或服务产生的纠纷由您与第三方自行解决。

2. 客户权利义务

2.1 您有权依照本协议约定使用腾讯云微搭低代码平台服务并获得腾讯云的技术支持和售后服务。
2.2 您在使用腾讯云微搭低代码平台上的服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
2.2.1 反对宪法所规定的基本原则的。
2.2.2 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
2.2.3 损害国家荣誉和利益的。
2.2.4 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
2.2.5 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
2.2.6 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
2.2.7 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
2.2.8 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
2.2.9 实施任何违背“七条底线”的行为。
2.2.10 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
2.3 您在使用腾讯云微搭低代码平台上的服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
2.3.1 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
2.3.2 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
2.3.3 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
2.3.4 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
2.3.5 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰腾讯云任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
2.3.6 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。
2.3.7 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
2.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
2.4.1 要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
2.4.2 若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。

2.4.3 若您逾期付款但您使用了预付费服务或您账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣拖欠款项和违约金。
2.4.4 删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 腾讯云权利义务

3.1 腾讯云应当依照本协议约定向您提供腾讯云服务和售后支持。
3.2 腾讯云仅对腾讯云微搭低代码平台服务本身提供运营维护，您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，您应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响：
3.2.1 您内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
3.2.2 您自有设备或您使用的第三方设备出现故障。
3.2.3 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
3.2.4 其他您自身原因导致的任何故障、网络中断等。
3.3 若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本协议的行为的，腾讯云有权根据一般人的认识自行独立判断，并随时单方采取以下措施中的一种或多种：
3.3.1 要求您立即删除、修改相关内容。
3.3.2 限制、暂停向您提供全部或部分腾讯云服务（包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。
3.3.3 终止向您提供腾讯云服务，终止协议（包括但不限于直接对您的全部服务进行下线并收回相关资源等）。
3.3.4 腾讯云根据本协议终止向您提供服务或终止协议的，您预缴的费用将作为违约金归腾讯云所有。
3.3.5 依法追究您的其他责任。
腾讯云依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。因您违反本协议约定产生的责任和后果由您自行承担，若给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。
3.4 为合理保护您、您的用户及权利人等各方的利益，腾讯云有权制定专门的侵权、投诉流程制度，您应当予以遵守。如果腾讯云接到第三方对您的投诉或举报，腾讯云有权向第三方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求您与投诉方进行协商（包括但不限于建立包含您、腾讯云以及投诉方的三方邮件组，供您、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若您投诉或举报其他腾讯云客户的，腾讯云也有权向被投诉方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的通知书、相关证据等全部资料），要求您与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，您应当予以配合，否则，可能会影响您继续使用腾讯云服务，由此造成您或他方损失的，您自行承担。
3.5 腾讯云可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但腾讯云须提前90天书面通知您。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。
3.6 您同意腾讯云有权使用您的名称、品牌、商标标识等作为商业案例进行宣传、展示。

4. 客户数据

4.1 您保证，您存储、上传到腾讯云微搭低代码平台服务中，或者利用腾讯云低代码平台服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。
4.2 您保证其有权使用腾讯云微搭低代码平台服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。
4.3 您有权自行使用腾讯云微搭低代码平台服务对数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
4.4 除因您使用腾讯云微搭低代码平台服务所需及法律法规另有规定外，未经您同意，腾讯云不会接触或使用您的数据。
4.5 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。
4.6 因您的数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。

5. 知识产权

5.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
5.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

6. 保密信息

6.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
6.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，用户信息，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况等。
6.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
6.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
6.4.1 接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
6.4.2 该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
6.4.3 接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
6.4.4 由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
6.5 如果接收方基于法律法规或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
6.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
6.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因接收方违反保密义务给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
6.8 您在使用本服务的过程中，需要提供一些必要的信息。若您提供的信息不完整，则无法使用本服务或在使用过程中受到限制。对于上述信息，您不可撤销地授权腾讯云为履行本协议之目的进行使用或为本协议之目的提供予第三方，非因腾讯云故意或重大过失所致，腾讯云将不为合理使用上述信息而给您造成的人身、财产损失承担责任。
6.9 腾讯云会按照公布的《腾讯云隐私声明》的规定保护您的相关信息。

7. 出口管制与制裁法律合规

各方承诺遵守所有适用的经济与贸易制裁以及出口管制法律法规，包括所有由联合国安全理事会、中国、美国及任何其他国家所制定并执行的制裁决议、法律与法规以及出口管制法律与法规（在前述文件适用于该方的范围内）（下称“适用出口管制法律”）。您承诺不会将腾讯云提供的产品或服务用于适用出口管制法律所禁止的用途。非经相关主管机关许可，您及您授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体不会通过腾讯云提供的产品或服务向所适用出口管制法律所制裁或指定的个人或实体提供受控的技术、软件或服务，或以任何方式使得腾讯云违反适用出口管制法律。

8. 责任限制

8.1 您理解并同意，在使用腾讯云微搭低代码平台服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。
8.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、罢工（任一方内部劳资纠纷除外）、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
8.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
8.1.3 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
8.1.4 您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
8.1.5 其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
8.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本协议迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。
8.3 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，腾讯云也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
8.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其他责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.5 于任何情形下，腾讯云基于本协议及相关订单和腾讯云服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就造成您损失的腾讯云服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果造成您损失的相应腾讯云服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就造成您损失的腾讯云服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用该服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。
8.6 您理解并同意，腾讯云仅提供平台服务，您在本服务上选购的服务均为服务提供方自行发布，且可能存在风险和瑕疵。腾讯云无法就服务信息、服务合法性、可用性、不侵权性、真实准确性作出任何保证。您应自行谨慎判断确定选购服务的有关情况，并自行承担由此产生的责任。您因选购和使用选购服务产生的纠纷，应自行和服务提供方协商解决，腾讯云可提供必要的协助，但腾讯云对此除承担相应的法定责任外，不承担其他任何责任。
8.7 您理解并同意，若因未购买或者正常使用腾讯云开发环境而导致无法正使用腾讯云微搭低代码平台控制台而造成损失的，腾讯云不承担任何责任。

9. 通知和送达

9.1 您应当保证和维持客户资料（包括但不限于电话号码、电子邮箱等联系方式）的有效性，客户资料若存在虚假、无效等任何可能导致您无法及时获悉业务通知、服务提示、客户服务、技术支持、纠纷协调、违规处罚等信息的，由您自行承担相应责任。
9.2 您应当根据腾讯云官网公布的腾讯云的联系方式向腾讯云发送通知，双方另有约定除外。
9.3 腾讯云可通过网页公告、系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具、函件等方式中的一种或多种向您发送与腾讯云服务有关的业务通知、服务提示、验证消息、营销信息等各种信息（包括但不限于更新后的服务规则、服务升级、机房裁撤、广告等）。前述信息在以下情况下视为已送达：
9.3.1 交专人递送的，在收件人签收时视为已送达。
9.3.2 以网页公告等形式公布的，一经公布即生效（另有说明除外）。
9.3.3 以电子形式（包括系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具等）发送的，在发送成功后视为已送达。
9.3.4 以邮资预付的快递公司递送或以挂号信递送的，以投邮后的第3个自然日视为已送达。如果送达时间为法定节假日的，则以送达后首个工作日为送达日。

10. 法律适用及争议解决

10.1 本协议的签订地为广东省深圳市南山区。
10.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
10.3 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

11. 其他

11.1 除非另有说明，本协议正文及其附件中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。
11.2 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。
11.3 服务规则为本协议的重要组成部分，与本协议正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

微搭低代码短信服务协议

最近更新时间：2023-07-11 17:21:11

为使用微搭低代码短信服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《微搭低代码短信服务协议》（以下简称“本协议”）、《腾讯云服务协议》及有关服务规则。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容，特别是免除或者限制责任的条款以及管辖法院的选择条款等。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要购买本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。如果您不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解腾讯云对条款的解释，请不要同意本协议或使用本协议项下的服务。否则，表示您已接受了以下所述的条款和条件，同意受本协议约束。进一步地，您同意腾讯云有权不时更新、修改服务规则，有关规则在腾讯云于本服务介绍页面中更新后即可生效。如您在规则更新后仍继续使用本服务，则视为您同意接受更新后的服务规则，如您不接受更新后的服务规则，请您联系客服并停止使用本服务。
如您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议随时单方采取包括但不限于：限制、中止或终止向您提供服务，或直接封禁微搭低代码环境或账号等措施。已订购的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
本服务协议如果与《微搭低代码服务等级协议》冲突，以本服务协议为准。

1. 定义

1.1 微搭低代码短信服务

向您提供的通道，可以支持全国范围内手机短信在您、电信运营商与手机终端用户之间的发送、接收功能。所有功能均已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

1.2 API 接口

API（Application Programming Interface，应用程序编程接口）提供给开发人员的实现某一特定功能的接口。

2. 服务功能

腾讯云提供的短信服务，具体包括短信验证码、营销短信等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。

3. 服务费用

1. 本协议内提及的短信，按实际发送成功的短信数量计费。
2. 短信计费规则及详细价格，以官网公布的规则及价格为准。
3. **若因运营商计费规则变化导致微搭低代码短信服务调整计费标准，微搭低代码短信服务会提前官网告示并以邮件及短信的方式告知您，若您继续使用微搭低代码短信服务则需按微搭低代码短信服务公布的收费标准支付费用。**
4. 实际计费可能会有误差，您理解并同意，**5‰（计费短信条数 /发送短信有效数）以内的误差率属于正常范围，以腾讯云账单为准。**
5. 微搭低代码短信服务均不支持使用通用代金券。

4. 服务使用规范

1. 您使用微搭低代码短信服务的通道只能向您内部员工或注册客户（以下统称为“用户”）发送短信，您应当事先获得用户明确同意，方可向用户发送短信。在用户接受您所提供的特定业务服务前，您应告知用户该特定业务的服务价格、内容和提供的方式等。
2. **腾讯云有权对您发送短信进行监督、审核和监测，短信发送前腾讯云将进行短信签名和模板审核，对于未审核通过的短信文案内容，腾讯云将限制发送，且腾讯云有权单方判断和决定您发送短信是否违反本协议，并有权拒绝发送违反法律规定或本协议约定的短信内容，一经发现您发送违反法律规定或本协议约定的信息，有权立即停止传输，并有权视情节轻重要求您限期整改、暂停业务直至单方面解除合作协议，一旦发现您使用本服务的行为违反法律规定或本协议约定行为，有权停止服务或解除协议。如果因您的原因导致用户投诉使微搭低代码短信服务所使用的短信通道存在被运营商停用风险，腾讯云有权要求停止服务并要求您对腾讯云所受一切损失承担赔偿责任。**
3. **您保证向用户所发送的短信的内容真实、准确、合法**，您不得利用微搭低代码短信服务提供的通道从事下列行为：
   3.1 违反国家法律、法规和行业政策开展业务。
   3.2 向用户发送违反国家法律、法规、国家政策和公序良俗的信息。
   3.3 向用户发送政治类信息、违法犯罪信息、涉黄信息、SP 诱骗定制信息或第三方广告或其它违法违规信息。
   3.4 未经客户允许向其发送商业广告或其他信息：如房地产广告、发票、移民信息等。
   3.5 发布可能产生重大负面社会影响的短信。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.6 违反《互联网信息服务管理办法》第十五条的规定，发送含有以下内容的信息（“九不准”）：
（1）反对宪法所确定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的。
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
3.7 违反中华人民共和国公安部发出的《关于依法开展治理手机违法短信息有关工作的通知》（公通字【2005】77 号），发送含有以下内容的信息：
（1）假冒银行或银联名义进行诈骗或者敲诈勒索公私财物的信息。
（2）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖内容或者教唆犯罪、传授犯罪方法的信息。
（3）非法销售枪支、弹药、爆炸物、走私车、毒品、迷魂药、淫秽物品、假钞假发票或者明知是犯罪所得赃物的信息。
（4）发布假中奖、假婚介、假招聘，或者引诱、介绍他人卖淫嫖娼的信息。
（5）多次发送干扰他人正常生活的，以及含有其他违反宪法、法律、行政法规禁止性规定内容的信息。
3.8 其他违反国家法律、法规和行业政策的行为。

5. 腾讯云公司权利义务

1. **腾讯云有权监督您在其微搭低代码信息服务通道内，短信发送的范围及内容，对于您违反法律、法规或《短信审核标准》的规定，利用微搭低代码短信服务通道向不适当的用户发送短信，或发送内容不当的短信的，微搭低代码短信服务有权追究您的违约责任。**
2. 腾讯云向您提供短信通道运营维护服务，微搭低代码短信服务应指定专人负责技术支持、客户服务和数据核对工作。
3. 腾讯云对您存留在其短信通道中的客户信息（包括但不限于客户姓名、手机号码等信息）进行保密，并不得利用微搭低代码短信服务信息技术和设备便利提取各项信息或用将上述信息用于本协议约定以外的任何用途。否则，您有权追究腾讯云的违约责任。

6. 服务可审查性

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

7. 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队 7 × 24 小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

8. 免责条款

1. **您应了解，使用腾讯云的短信服务通道涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。**
2. **腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。**
3. **如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：**

（1）发生不可抗力情形的。
（2）黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。
（3）计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。
（4）因政府管制而造成中止或终止服务的。
（5）其它非因腾讯云的过错而引起的。

4. **对于您违反法律、法规或《短信审核标准》的规定，利用微搭低代码短信服务通道向不适当的用户发送短信，或发送内容不当的短信的，造成的法律责任一概由您承担。**
5. **在任何情况下，腾讯云对本协议项下提供的服务所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务对应之服务费总额。**
6. **在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。**

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

9. 保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

10. 其他

腾讯云有权根据变化对该协议的部分服务条款进行改变。涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

微搭建站资源包服务协议

最近更新时间：2023-09-04 17:52:31

本协议是腾讯云与您，就您使用微搭建站资源包服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。为使用本服务，您应当阅读并遵守《微搭建站资源包服务协议》（以下简称:本协议）、《腾讯云微搭低代码平台购买协议》等相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制或免责条款可能以加粗形式提示您注意。您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。 您使用本服务时应当遵守本协议及其服务规则。您应事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用。您可以在腾讯云官网的本服务介绍页面中查阅有关服务规则，您理解并同意，您选购本服务前应仔细阅读有关服务规则，选购完成即视为您同意遵守有关服务规则。

1. 协议范围

本协议内容同时包括腾讯云可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您继续使用本服务即视为您同意接受其他腾讯云发布并更新的内容。

2. 协议服务名词定义

2.1 微搭建站资源包

指由腾讯云微搭推出的 微搭建站资源包，其中企业名片和服务窗在 QQ 浏览器搜索（包括全网搜索、搜狗搜索，以下简称 QQ 浏览器）提供服务。该产品上架至腾讯云平台供客户选购。腾讯云指定渠道合作伙伴亦可以协助客户了解并购买该微搭建站资源包。

2.2 企业名片

企业名片是基于 QQ 浏览器搜索、微信小程序生态，作为微搭建站资源包的重要升级能力，面向企业提供的信息聚合及展现服务能力，腾讯云及 QQ 浏览器会提供基础的企业信息核验及展示，方便企业客户快速了解企业相关信息。

2.3 服务窗

服务窗是基于 QQ 浏览器搜索、微信小程序生态，为企业提供的小程序曝光入口，让行业内企业的小程序服务获得更多的精准流量曝光机会，满足企业小程序推广需求。企业名片和服务窗权益由北京搜狗信息服务有限公司提供。

3. 用户权利与义务

3.1 您可以根据需要自行决定购买 微搭建站资源包，在购买、使用具体产品之前，请审慎了解具体产品的功能、要求、收费及退费规则等详细内容，如果您对具体产品有异议的，则请勿以任何方式购买或使用。您应依法具备必要、适当的权利能力和行为能力，保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质或政府审批等，有权依法运营其产品及服务。
3.2 您在购买 微搭建站资源包 前，需先完成 腾讯云实名认证 。
3.3 企业名片申请：您在完成腾讯云企业实名认证，且线上购买下单后，可在申请系统中提交基础信息，等待 QQ 浏览器侧审核结果通知。
3.4 服务窗申请流程：您在完成企业名片申请提交后，可填写服务子链，提交关键词（现有行业、词包内），等待 QQ 浏览器侧审核。
3.5 若微搭建站资源包中，您提供的服务窗关键词不符合该产品的关键词准入规范，我们将会协助完成关键词调整，若无法协商一致则无法上线企业名片和服务窗相关能力，请在购买前知悉。
3.6 您可以在腾讯云平台相应页面中选购本产品，并按照页面指引提交资料开通服务。同一主体最多只能同时享有一个企业名片权益和一个服务窗权益，即便您购买了多个联合微搭建站资源包，我们也只会提供一个企业名片权益和一个服务窗权益，且不会因为您购买多个联合微搭建站资源包而为您提供更优先的权益，或就额外购买产品的权益向您作出补偿。请务必确认购买微搭建站资源包的客户主体、小程序认证的主体、所提交企业名片是统一的公司主体，且企业名片&服务窗上架后不允许变更公司主体和小程序。
3.7 您提交的企业名片和服务窗申请信息均需要审核，若因不符合准入条件审核不通过，则无法上线企业名片和服务窗相关资源。
3.8 若您的小程序有较多严重的质量问题，QQ 浏览器会提供相应的修改建议，您在修改后可重新提交审核。若无法配合提升小程序质量，腾讯也无法为客户上线企业名片和服务窗相关权益。
3.9 **这是一份动态更新的文档，我们会根据新出现的问题、相关法律法规更新或产品运营的需要来对其内容进行修改并更新，制定新的规则。您应反复查看以便获得最新信息，请定期了解更新情况，您选购本服务后可以通过站内信收到我们的更新通知。**
3.10 如果您的客户资料发生变更的，您应立即通知腾讯云并提交变更后的企业信息，腾讯云审核不通过的，将提示您重新提供修改后的企业资料，审核通过的，将按照平台规则进行更新。
3.11 本微搭建站资源包（包括其中的企业名片和服务窗权益）不可转让，您不得以赠送、出借、出租、售卖或将前述权益与其他产品向其他自然人、法定代表人、非法定代表人组织捆绑提供。

3.12 您应保证提交的信息均为真实准确，不包含任何违反法律法规或侵犯第三方合法权益（包括但不限于肖像权、姓名权、名誉权、著作权、商标权等）内容。因您提交的信息产生任何纠纷和争议的，应由您自行独立解决并承担全部责任，包括但不限于由您以自己名义出面，与第三方协商、应诉或接受主管机关的审查等，并承担所有费用、赔偿损失等。
3.13 您应承诺并保证，您对上线的小程序 享有实际控制权和合法使用权，小程序中发生的一切操作行为及发布的一切内容信息均已事前经您确认。如因您的小程序发送、发布或传播的任何内容违法违规、违反公序良俗或监管要求、损害或可能损害腾讯云或任何第三方的合法权益，或您与第三方之间产生任何争议、纠纷等，均由您负责独立处理并承担全部责任，与腾讯云无关，如因此给腾讯云造成任何损失的，您需予以赔偿，且承诺不会以“小程序非受您管理”等理由主张任何责任减免。
3.14 您应保证严格遵守适用的法律法规和腾讯云平台规则、QQ 浏览器平台规则、腾讯小程序平台规则（包括但不限于《腾讯微信软件许可及服务协议》《微信个人账号使用规范》等），以及腾讯云向您告知的其他管理规范，以及您与腾讯云签署的任何形式的服务协议、合作协议等。您理解并同意，前述规则可能根据法律法规政策要求、腾讯云、QQ 浏览器平台、腾讯小程序平台的自身运营安排而随时进行调整，您应当予以配合和遵守。您违反有关法律法规或前述规则规范，导致您的企业名片权益或服务窗权益被撤销的，应由您自行承担全部责任和损失，腾讯云不会对此向您做出任何补偿。
3.15 您应保证您开发和运营的小程序不会向用户发送和传播法律法规禁止交易的商品或服务信息，不会采取违法方式开展相关行为。
3.16 如您提交的企业资料、小程序、企业名片或服务窗内容如存在违反本协议或腾讯云平台、QQ 浏览器平台或腾讯小程序平台规则的情形的，腾讯云、QQ 浏览器平台、腾讯小程序平台有权对您的小程序进行下线且不承担任何责任，并要求您限期完成整改，您的权益有效期不予延长。

4. 腾讯权利与义务

4.1 腾讯云微搭
4.1.1 为您提供微搭建站资源包内模板内容，模板内对应资源包，微搭低代码开发平台。
4.1.2 为您提供微搭建站资源包购买入口，企业名片&服务窗权益申请入口。
4.1.3 腾讯云及 QQ 浏览器有权对您提交的客户资料进行审核评估。您理解并知悉，本协议项下的企业名片权益和服务窗权益以您提供的客户资料通过审核为前提。若您提交的客户资料不符合准入条件导致审核不通过，且经腾讯云通知修改后仍无法通过审核的，则无法上线相关资源且不构成腾讯云违约，腾讯云无需为您提供补偿且相应有效期不予顺延。
4.2 QQ 浏览器
您了解并知悉，本产品是由腾讯云提供的微搭小程序模板和 QQ 浏览器提供的企业名片权益和服务窗权益组成的联合微搭建站资源包，您在选购前应当自行评估该产品权益是否符合您要求。就本协议而言，QQ 浏览器会向您履行以下职责。
4.2.1 对您提交的企业名片认证资料进行上线。
4.2.2 对您申请上线的服务窗信息进行词包审核、小程序质量体验审核及服务窗上架。
4.3 对于本服务下包含的任何的素材、图片、视频、音乐、字体、文案等，其著作权和商标权等合法权益均归腾讯云和权利人所有，腾讯云和权利人仅授予您一项在产品有效期内、在中国内地范围内、不可转让、不可分许可的使用权，以供您使用本产品开发搭建您的小程序。您知悉并同意，您购买本产品中包含的企业权益和服务窗权益会根据您的企业和产品影响力发生变动，腾讯云和 QQ 浏览器不对您的展示效果，包括但不限于排序情况、用户浏览量、点击量、转化量等作出任何承诺。
4.4 您在使用本产品开发小程序的过程中，如需添加其他内容，则您应确保对有关内容享有充分的权利，如您未经许可使用第三方享有合法权益的内容，导致权利人提起权利主张或索赔的，我们有权采取包括但不限于本协议7.2条款中包含的下线展示等措施，并不承担任何责任，您应负责自行解决并承担全部责任，我们因此遭受损失的，您应全部赔偿。
4.5 腾讯云有权制定专门的侵权、投诉流程制度，您应当予以遵守。如果腾讯云接到第三方对您展示信息的投诉或举报，腾讯云有权向第三方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求您与投诉方进行协商（包括但不限于建立包含您、腾讯云以及投诉方的三方邮件组，供您、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若您投诉或举报其他腾讯云客户的，腾讯云也有权向被投诉方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的通知书、相关证据等全部资料），要求您与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，您应当予以配合，否则，可能会影响您继续使用本产品，由此造成您或他方、腾讯云损失的，您自行承担。

5. 个人信息保护

5.1 您在腾讯云平台购买产品时，需先注册腾讯云账户并完成实名认证。在此过程中，您需要向腾讯云提交真实、合法、有效的信息，包括但不限于姓名、电子邮箱、联系电话、银行账户信息等。腾讯云将严格遵守相关法律法规及 腾讯云隐私声明 的要求保护您的个人信息。
5.2 为实现企业名片功能，您理解并同意，您确认委托腾讯云通过腾讯文档或其他方式收集、储存、公开等处理您需对外展现的信息，包括但不限于您的企业全称、电话、详细地址、企业简介、公司 logo 等。其中，**电话为您对外官方联系方式，建议您填写企业座机，若您提供联系人电话的，则涉及到个人信息，您应当：**
（1）遵守法律、法规收集、使用和处理联系人的个人信息；
（2）在填写联系人信息前，告知联系人收集、使用和处理个人信息的情况，并依法征得联系人同意；
（3）在征得联系人的同意前，除非法律法规另有规定，不应将联系人的任何个人信息委托腾讯云处理；
（4）向联系人提供实现修改、删除个人信息、撤回同意和限制个人信息处理的方式，需要腾讯云协助的，您可以联系腾讯云进行处理；
（5）遵守法律法规规定的其他义务。因您未履行上述义务，导致与联系人或其他第三方产生任何纠纷和争议的，将由您自行独立解决并承担全部责任。

5.3 为实现您提供的信息在 QQ 浏览器上对外展现的目的，您理解并同意，腾讯云可将对您提供的信息转委托至 QQ 浏览器进行储存、审核、对外公开等处理。
5.4 在您提供的信息未对外公开前（特别是联系人电话），腾讯云将在合理的安全水平内使用各种安全保护措施以保障信息的安全。

6. 风险与免责

6.1 尽管腾讯云、QQ 浏览器对您的信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在合理的安全技术措施下，您的信息绝对安全。您的信息可能会因为不可抗力或非腾讯云过错造成泄漏、被窃取等，由此给您造成损失的，您同意腾讯云、QQ 浏览器可以免责。
6.2 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到以下风险因素，使服务发生中断。出现下述情况时，腾讯云、QQ 浏览器将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云、QQ 浏览器将予以免责。
6.2.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、政策颁布调整、法律法规颁布调整、罢工、动乱。
6.2.2 基础运营商过错，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
6.2.3 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
6.2.4 用户操作不当或用户的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
6.2.5 用户通过非腾讯云授权的方式使用相关服务。
6.2.6 其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

7. 服务的中止与终止

7.1 腾讯云有权提前60个自然日，以线上公告、站内信等任何方式，通知终止运营本服务而无需承担任何责任。
7.2 若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等，发现您违反相关法律法规或本协议的，腾讯云有权根据自己的独立判断并随时单方采取以下措施中的一种或多种：
7.2.1 要求您立即更换、修改内容。
7.2.2 直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
7.2.3 限制、中止您使用本服务的部分或全部功能。
7.2.4 终止您使用本服务，解除协议关系，追究您的法律责任。
7.2.5 其他腾讯云认为适合的处理措施。
7.3 由于您违反本协议约定，腾讯云依约终止向您提供服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义注册使用本服务的，腾讯云有权直接单方面暂停或终止提供服务。
7.4 由于您违反本协议约定，服务商或腾讯云依约终止向您提供产品的，腾讯云或服务商无须向您退还任何费用。
7.5 您因违反本协议约定所引起的纠纷、责任等一概由您自行负责，腾讯云也无需向您退还任何费用，而由此给您带来的损失（包括但不限于通信中断、相关数据清空、已经收取的费用不予退回等），由您自行承担。若因此造成腾讯云或他人损失的，您也应予以赔偿。

8. 法律适用及争议解决

8.1 本协议的签订地为广东省深圳市南山区。
8.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
8.3 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。
8.4 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。

9. 其他

9.1 除非另有说明，本协议正文及其附件中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。
9.2 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。
9.3 服务规则为本协议的重要组成部分，与本协议正文具有同等法律效力，您应当予以遵守。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

微搭建站资源包服务等级协议

最近更新时间：2023-05-19 17:04:33

为使用微搭建站资源包服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《微搭建站资源包服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《微搭建站资源包服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 微搭建站资源包服务

指由腾讯云微搭推出的 微搭建站资源包，其中企业名片和服务窗服务由 QQ 浏览器搜索（包括全微搭建站资源包网搜索、搜狗搜索）提供，该产品上架至微搭低代码平台供客户选购。腾讯云指定渠道合作伙伴亦可以协助客户了解并购买该微搭建站资源包。

1.2 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然年度，如您购买一年本服务，服务开通之日为2022年3月17日，则包含1个服务年度，第1个服务年度是指2022年3月17日到2023年3月16日。服务可用性按服务年度单独核算。

1.3 服务不可用时间

本服务在服务年度内的任一单位时间内（1个自然日）搜索框的请求失败率超过1%，则该单位时间视为服务不可用时间。示例：如果1天内搜索框请求失败率超过2%，则该单位时间（一个自然日）均为服务不可用时间。

1.4 搜索框请求失败率

搜索框返回失败的请求的数量与单位时段内总有效请求的数量的比值。

1.5 失败请求

搜索框请求失败，在 QQ 浏览器上不可以使用搜索完成正常的搜索需求，包括搜索结果页出现无搜索结果、无法访问搜索、搜索页面故障（5XX，error）。（国家政策法规限制除外）

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务年度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的微搭建站资源包服务可用性不低于99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买微搭建站资源包并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以 QQ 浏览器系统**延长服务时间**的形式实现。
（2）如果某服务年度没有达到服务可用性标准，赔偿时长按照相应服务年度内的服务不可用时间单独计算，赔偿总时长不超过相应未达标服务年度内您就本服务支付费用的相应年度服务时长。

服务年度的服务可用性	延长服务时间

低于99%但等于或高于95%	年度服务时长的10%
低于95%但等于或高于90%	年度服务时长的25%
低于90%	年度服务时长的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务年度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务年度结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务年度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云和 QQ 浏览器的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务年度结束后六十（60）个自然日**，且提出赔付的环境正常运行。如果您在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务年度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）声明不可用事件和时间。
（2）受影响的服务。
（3）请求日志有记录服务中断。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云（包括 QQ 浏览器，下同）无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额/违约赔偿总时长不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额/您已获得相应违约服务对应的服务时长总长。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》和《微搭建站资源包服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》《微搭建站资源包服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》《微搭建站资源包服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

设计协同管理工具
设计协作平台服务协议

最近更新时间：2023-09-27 11:11:21

欢迎您使用 CoDesign 设计协作平台软件及服务！
为使用 CoDesign 设计协作平台服务（以下简称“CD 服务”或“本服务”），您应当阅读并遵守《设计协作平台服务协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯服务协议 》等相关协议。
请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是账号注销、服务变更、中止或终止、免除或者限制责任、管辖与法律适用的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。账号注销、服务变更、中止或终止、免除或者限制责任以及管辖与法律适用条款可能以黑体加粗形式提示您注意。
除非您已阅读并接受本协议所有条款，否则您无权使用 CD 服务。您的注册、登录、使用、查看、发布信息等行为即视为您已阅读并同意本协议的约束。
如果您未满18周岁，请在法定监护人的陪同下阅读本协议及其他上述协议，并特别注意未成年人使用条款。

一、协议的范围

1.1 协议适用主体范围

本协议是您与腾讯之间关于您注册、登录、使用本软件，以及使用 CD 服务所订立的协议。
“用户”是指注册、登录、使用 CoDesign 设计协作平台服务并获得相关管理权限的组织或个人。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议被视为《 腾讯服务协议 》、《 腾讯微信软件许可及服务协议 》、《 QQ号码规则 》（若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准；其他链接地址变更的情形，均适用前述约定）的补充协议，是其不可分割的组成部分，与其构成统一整体。本协议与上述内容存在冲突的，以本协议为准。
本协议的内容，包括但不限于以下与本服务、本协议相关的协议、规则、规范以及腾讯可能不断发布的关于本服务的相关协议、规则、规范等内容，前述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，与其构成统一整体，您同样应当遵守。

二、关于本服务

2.1 本服务内容

本服务内容是指腾讯通过本软件向用户提供的设计稿上传及管理、图标管理、素材管理、项目管理、团队管理等相关服务（简称“本服务”）。

2.2 本服务形式

2.2.1 用户进入 CD 网站 并使用手机号、QQ 号或微信号按照腾讯相关指引完成注册、登录即可使用本服务。腾讯将向成功注册的用户提供 CoDesign 设计协作平台的相关权限以及在线设计稿预览、设计评审、版本管理、查看设计标注、项目管理、团队管理、消息提醒等服务，并尽应有之努力保障本服务的正常运行。
2.2.2 用户可以创建自己的团队，并且发送链接邀请相关人员加入。收到邀请的人员按本服务要求完成注册后即可加入相关团队。团队创建者拥有团队成员权限管理、团队信息修改、查看项目设计稿、项目管理等团队管理权限。
2.2.3 您可能可以通过电脑、手机等终端以网页形式使用本服务，具体以腾讯提供的为准，同时，腾讯会不断丰富您使用本服务的终端、形式等。当您使用本服务时，您应选择与您的终端、系统等相匹配的本软件版本，否则，您可能无法正常使用本服务。
2.2.4 您理解并同意，目前腾讯为您免费提供本软件的使用服务，即目前您开通或使用本服务，并不需向腾讯支付费用。但腾讯日后可能就本服务收取费用，腾讯可能在CD服务官方网站内以发布公告或发送站内通知等方式公布本服务的收费办法和方式。届时，如您仍需使用本服务，您应按腾讯发布的关于本服务的收费办法和方式支付费用，并应遵守届时腾讯公布的服务协议和相关规则、规范；如届时您拒绝支付本服务费用的，腾讯有权不再向您提供本服务，并有权不再保留您的数据。

2.3 许可的范围

2.3.1 腾讯给予您一项个人的、不可转让及非排他性的许可，以使用本软件。
2.3.2 本条及本协议其他条款未明示授权的其他一切权利仍由腾讯保留，您在行使这些权利时须另外取得腾讯的书面许可。腾讯如果未行使前述任何权利，并不构成对该权利的放弃。

三、用户的权利义务

3.1 获取本服务的准备

您需自行准备接受本服务所需的硬件设备并开通互联网连接服务，本服务使用过程中可能产生的硬件成本和数据流量费用，用户须自行承担，如因您缺少适当的硬件，或未成功连接互联网导致本服务无法正常使用，腾讯不承担任何责任。

3.2 账号申请和使用

3.2.1 用户应按照腾讯的要求提交清晰完整的注册内容，包括但不限于：用户的名称/姓名、手机号码等基础信息，具体以CD 服务官网要求的为准。您保证提交的信息真实、准确、及时、完整，否则由此引发直接或间接的纠纷，所导致的任何责任或赔偿均由您自行承担。您同意腾讯可采用电话、邮件或上门拜访等方式进行确认。

3.2.2 腾讯 CD 服务账号的所有权归腾讯公司所有，用户完成申请注册手续后，仅获得腾讯 CD 服务账号的使用权，且该使 用权仅属于初始申请注册人。用户不得赠与、借用、租用、转让或售卖腾讯 CD 服务账号或者以其他任何方式许可他人使用 CD 服务账号。非初始申请注册人不得通过受赠、继承、承租、受让或者其他任何方式使用 CD 服务账号。

3.2.3 用户使用账号须遵守本协议、用户与腾讯签署的有关合作协议的约定，以及腾讯为此发布的专项规则（如有）。用户不得违反上述约定和规则将您的账户用于其他目的。否则，腾讯有权随时单方限制、中止或终止向您提供本服务，且未经腾讯同意您不得再次使用本服务。

3.2.4 您的账号是您登录及使用本服务的凭证。**您应当做好账号、密码的保密措施。因您保密措施不当或您的其他行为，致使上述账号、密码等丢失或泄露所引起的一切损失和后果，均由您自行承担。**

3.2.5 您应合理设定相关人员的管理权限，提醒或要求您所在组织或团队内成员注意信息安全和账号安全，防止账号被他人使用而导致的信息泄露。您保证对您或您授权或指定的人员使用账户和密码的行为承担所有责任。

3.2.6 若您发现有他人冒用或盗用您的账户及密码、或任何其他未经您合法授权的情形时，应立即以有效方式通知腾讯（包括但不限于提供您的真实身份信息和相关身份资料、相关事实情况及您的要求等）。腾讯收到您的有效请求并核实身份后，会根据不同情况采取相应措施。若您提供的信息不完整，导致腾讯无法核实您的身份或腾讯无法判断您的需求等，而致使腾讯无法进行及时处理，给您带来的损失，您应自行承担。同时，您同意腾讯对您的请求采取措施需要合理期限。**由于他人行为给您造成的损失，腾讯不承担任何责任。**

3.2.7 用户注册或创建 CD 服务账号后如果长期不登录该账号，腾讯有权收回该账号，以免造成资源浪费，由此带来的任何损失均由用户自行承担。

3.3 账号注销

3.3.1 用户有权申请注销账号。用户通过登录并校验信息后可以发起注销账号申请。用户发起注销申请流程后，腾讯将通过用户设置的消息通知渠道通知该用户，以及用户所属组织或团队的管理员。若申请注销者是管理员身份，在注销前必须将自己的管理身份转让给其所属组织或团队的其他成员后方可注销；管理员在申请注销账号前，请确保已经事先获得其所在组织或团队的明确同意，以便将管理员权限交予适当的人选。

3.3.2 自用户申请注销账号之日起，账号将无法进行访问和登录，也无法中止注销流程，请谨慎操作。

3.3.3 您理解并同意：

3.3.3.1 在注销账号前，请您先行检查与确保您申请注销的 CD 服务账号已经同时满足以下条件，包括但不限于：

（1）账号为您本人合法拥有并登录使用，且符合本协议及相关规则中有关 CD 账号的规定；

（2）账号处于安全状态：账号为正常使用中且无被封、被盗等风险；

（3）账号无任何纠纷：包括投诉举报、被投诉举报、国家机关调查、仲裁、诉讼等纠纷。

3.3.3.2 注销账号是不可恢复的操作，您应自行备份账号相关的信息和数据。操作之前，请您确认与CD服务账号相关的所有服务均已进行妥善处理。请您务必谨慎操作。

3.3.3.3 请谨记：注销账号，您将无法再使用本账号或找回您上传、添加、绑定或存储的任何内容或信息，包括但不限于：

（1）您将无法使用本账号及 CD 服务。

（2）您账号的业务数据、资料和历史信息（包含组织架构、权限设置、项目及项目下的需求、以及所有成员的个人信息等）都将无法找回。

（3）您通过 CD 服务账号使用、授权登录或绑定 CD 服务账号后使用的腾讯公司或第三方的其他服务（如有）的所有记录将无法找回。您将无法再登录、使用前述服务。您理解并同意，腾讯无法协助您重新恢复前述服务。

（4）在账号注销期间，如果您的账号被他人投诉、被国家机关调查或者正处于诉讼、仲裁程序中，腾讯有权自行终止您账号的注销而无需另行得到您的同意。

（5）请注意，注销您的账号并不代表账号注销前的账号行为和相关责任得到豁免或减轻。

3.4 用户信息内容规范

3.4.1 本条所述信息内容是指用户使用本服务过程中所制作、复制、发布、传播的任何内容。

3.4.2 腾讯一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，所有用户均不得利用本服务制作、复制、发布、传播如下干扰腾讯正常运营，以及侵犯其他用户或第三方合法权益的内容，包括但不限于：

3.4.2.1 发布、传送、传播、储存违反国家法律法规禁止的内容：

（1）违反宪法确定的基本原则的；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）损害国家荣誉和利益的；
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的；
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
（9）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序；
（10）以非法民间组织名义活动的；
（11）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

3.4.2.2 发表、传送、传播计算机病毒等破坏性程序、广告信息、骚扰信息或含有任何性或性暗示的；
3.4.2.3 发布、传送、传播、储存侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的内容；
3.4.2.4 涉及他人隐私、个人信息或资料的；
3.4.2.5 其他违反法律法规、政策及公序良俗、社会公德或干扰腾讯正常运营和侵犯其他用户或第三方合法权益内容的信息。

您同意为通过您的账号制作、复制、发布、传播、储存等的所有信息内容负责。您同意偿付因违反本条而引起的所有第三方索赔、责任、赔偿和/或费用，并保障和保护腾讯免受处罚和损失。

3.5 用户行为规范除非法律允许或腾讯书面许可，您使用本服务过程中不得从事下列行为：

3.5.1 对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码；
3.5.2 对腾讯拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等；
3.5.3 通过非腾讯开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用腾讯服务，或制作、发布、传播上述工具；
3.5.4 自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰；
3.5.5 删除本软件及其副本上关于著作权的信息；
3.5.6 对本软件或者本软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、软件运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及本软件运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非腾讯经授权的第三方工具/服务接入本软件和相关系统；
3.5.7 通过修改或伪造软件运行中的指令、数据，增加、删减、变动软件的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的；
3.5.8 提交、发布虚假信息，或冒充、利用他人名义的；
3.5.9 诱导其他用户运行含有计算机病毒等破坏性程序的内容或点击含有计算机病毒等破坏性程序链接页面的；
3.5.10 虚构事实、隐瞒真相以误导、欺骗他人的；
3.5.11 侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的；
3.5.12 利用本服务从事任何违法犯罪活动的；
3.5.13 制作、发布与以上行为相关的方法、工具，或对此类方法、工具进行运营或传播，无论这些行为是否为商业目的；
3.5.14 其他违反法律法规规定、侵犯其他用户合法权益、干扰产品正常运营或未经腾讯明示授权、许可或违反本协议及相关协议、规则的行为。

您理解并同意：若您违反前述约定、本协议或相关法规政策，腾讯有权不经您同意而直接终止向您提供本软件和服务。若由于腾讯按照前述约定终止提供本软件和服务而对您产生影响或任何损失的，您同意不追究腾讯的任何责任或不向腾讯主张任何权利。

3.6 对自己行为负责

所有用户均充分了解并同意，用户必须为自己注册账号下的一切行为负责，包括所发表的任何内容以及由此产生的任何后果。用户应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

3.7 违约处理

3.7.1 如果腾讯发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规用户处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、服务暂停直至终止的处罚。
3.7.2 您理解并同意，腾讯有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。
3.7.3 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；腾讯因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

3.8 对第三方损害的处理

您违反约定，导致任何第三方损害的，您应当独立承担责任；腾讯因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

四、腾讯的权利义务

4.1 按约提供服务

4.1.1 腾讯将在您提交信息注册后为您开通本服务。若您提供的信息不完整，不符合本协议及与本服务和本协议相关的协议、规则、规范，或不符合国家法律法规，或政策有特殊规定的，腾讯有权不予开通本服务并取消您的使用资格，对此腾讯不承担任何法律责任。
4.1.2 腾讯向您提供清楚的操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时提供技术咨询服务。
4.1.3 您有权就服务质量问题向腾讯提出意见或建议，腾讯会尽快响应，如该问题能及时解决的，腾讯将及时协助用户解决相应问题。
4.1.4 当本服务的功能、使用方式有变更时，腾讯会以本协议约定的通知方式通知用户。

4.2 保护用户信息安全

4.2.1 保护用户信息安全是腾讯的一项基本原则，腾讯将按照本协议及《 腾讯隐私政策 》的规定采取合理的措施保护用户的个人和公司信息。除用于受理和审核用户申请、帮助用户找回账号，以及用户同意或法律法规规定的情形外，未经用户许可腾讯不会向第三方公开、透露用户个人和公司信息。腾讯对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户和公司信息的安全。
4.2.2 腾讯将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护用户的个人信息和公司信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。
4.2.3 您理解并同意：您在注册账号或使用本服务的过程中，可能需要填写一些必要的信息，例如：为向用户提供账号注册服务或进行用户身份识别，需要填写姓名、手机号码。若国家法律法规或政策有特殊规定的，您需要填写真实的身份信息。若您填写的信息不完整，则无法使用本服务或在使用过程中受到限制。
4.2.4 一般情况下，您可随时浏览、修改自己提交的信息，但出于安全性和身份识别（如号码申诉服务等）的考虑，您可能无法修改注册时提供的初始注册信息及其他验证信息。
4.2.5 您应对通过本服务了解、接收或可能接触到的包括但不限于其他用户在内的任何人的信息予以充分尊重，您不应以搜集、复制、存储、传播或以其他任何方式使用其他用户的信息，否则，由此产生的后果由您自行承担。
4.2.6 腾讯非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是18周岁以下的未成年人，在使用本服务前，应事先取得您家长或法定监护人的书面同意。

五、软件的获取

5.1 您可以直接从腾讯的网站上获取本软件，也可以从得到腾讯授权的第三方获取。
5.2 如果您从未经腾讯授权的第三方获取本软件或与本软件名称相同的安装程序，腾讯无法保证该软件能够正常使用，并对因此给您造成的损失不予负责。

六、软件的安装与卸载

6.1 腾讯可能为不同的终端、系统等开发了不同的软件版本，您应当根据实际情况选择下载合适的版本进行安装。
6.2 下载安装程序后，您需要按照该程序提示的步骤正确安装。
6.3 为提供更加优质、安全的服务，在本软件安装时腾讯可能推荐您安装其他软件，您可以选择安装或不安装。
6.4 如果您不再需要使用本软件或者需要安装新版软件，可以自行卸载。如果您愿意帮助腾讯改进产品服务，请告知卸载的原因。

七、软件的更新

7.1 为了增进用户体验、完善服务内容，腾讯将不断努力开发新的服务，并为您不时提供软件更新（这些更新可能会采取软件替换、修改、功能强化、版本升级等形式）。
7.2 本软件可能为您默认开启自动升级、更新等功能，您可以在软件设置中自行选择是否需要开启此功能。
7.3 为了改善用户体验，并保证服务的安全性和功能的一致性，腾讯有权不经向您特别通知而对软件进行更新，或者对软件的部分功能效果进行改变或限制。
7.4 本软件新版本发布后，旧版本的软件可能无法使用。腾讯不保证旧版本软件继续可用及相应的客户服务，请您随时核对并下载最新版本。

八、第三方提供的产品或服务

8.1 您在腾讯平台上使用第三方提供的产品或服务时，除遵守本协议约定外，还应遵守第三方的用户协议。腾讯和第三方对可能出现的纠纷在法律规定和约定的范围内各自承担责任。
8.2 因用户使用本软件或要求腾讯提供特定服务时，本软件可能会调用第三方系统或者通过第三方支持用户的使用或访问，使用或访问的结果由该第三方提供；**腾讯不保证通过第三方提供服务及内容的安全性、准确性、有效性及其他不确定的风险，由此若引发的任何争议及损害，与腾讯无关，腾讯不承担任何责任。8.3 您理解并同意，腾讯有权决定将本软件作商业用途，包括但不限于开发、使用本软件的部分服务为第三方作推广等，腾讯承诺在推广过程中严格按照本协议约定保护用户信息。**

九、知识产权声明

9.1 腾讯是本软件的知识产权权利人。本软件的著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权，以及与本软件相关的所有信息内容（包括但不限于文字、图片、音频、视频、图表、界面设计、版面框架、有关数据或电子文档等）均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，腾讯依法享有上述相关知识产权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。腾讯在本服务中所使用的“QQ”、“腾讯”、“TENCENT”、企鹅形象、“微信”、“WeChat”、微信图标及 LOGO 等商业标识，其著作权或商标权归腾讯所有。
9.2 未经腾讯或相关权利人书面同意，您不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

十、终端安全责任

10.1 您理解并同意，本软件或本服务同大多数互联网软件、服务一样，可能会受多种因素影响（包括但不限于用户原因、网络服务质量、社会环境等）；也可能会受各种安全问题的侵扰（包括但不限于他人非法利用用户资料，进行现实中的骚扰；用户下载安装的其他软件或访问的其他网站中可能含有病毒、木马程序或其他恶意程序，威胁您终端的信息和数据的安全，继而影响本软件、本服务的正常使用等）。因此，您应加强信息安全及个人信息的保护意识，注意密码保护，以免遭受损失。
10.2 您不得制作、发布、使用、传播用于窃取注册账号及他人个人信息、财产的恶意程序。
10.3 维护软件安全与正常使用是腾讯和您的共同责任，腾讯将按照行业标准合理审慎地采取必要技术措施保护您的终端信息和数据安全，但是您承认和同意腾讯不能就此提供任何保证。

十一、第三方软件或技术

11.1 本软件可能会使用第三方软件或技术（包括本软件可能使用的开源代码和公共领域代码等，下同），这种使用已经获得合法授权。
11.2 本软件如果使用了第三方的软件或技术，腾讯将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包等形式进行展示，它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达。前述通过各种形式展现的相关协议或其他文件，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。如果您没有遵守这些要求，该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施，并要求腾讯给予协助，您应当自行承担法律责任。

十二、服务变更、中止或终止

12.1 您理解并同意:腾讯有权自主决定经营策略,有权在无需通知您的情况下随时对本服务内容进行变更，以及中断、中止或终止本服务。若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。
12.2 您理解并同意:本协议约定的其他中止或终止条件发生或实现的，腾讯有权随时中止或终止向您提供全部或部分本服务。
12.3 您理解并同意:除本协议另有约定外，如本协议或本服务因为任何原因终止的，对于您的账号中的全部数据或您因使用本服务而存储在腾讯服务器中的数据等任何信息，腾讯可将该等信息保留或删除，包括服务终止前您尚未完成的任何数据，您同意不追究腾讯的任何责任或不向腾讯主张任何权利。

十三、免责条款

13.1 您理解并同意：鉴于网络服务的特殊性或国家政策、行业规定的调整、变化等，腾讯有权根据本服务的整体运营情况或相关运营规范、规则等，变更、中止或终止部分或全部的服务，腾讯会以本协议约定的通知方式通知用户。
13.2 您理解并同意：为了向您提供更完善的服务，腾讯有权定期或不定期地对提供本服务的平台或相关设备进行检修、维护、升级等，此类情况可能会造成相关服务在合理时间内中断或暂停的，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。
13.3 您理解并同意：腾讯的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性；但腾讯不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范法律、技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、通信线路故障、第三方服务瑕疵、政府行为等原因可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。**所以您也同意：即使腾讯提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯违约，同时，由此给您造成的数据或信息丢失等损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。**
13.4 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。出现上述情况时，腾讯将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，**若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。**
13.5 您理解并同意：若由于以下情形导致的服务中断或受阻，腾讯并不承担任何法律责任：
（1）受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏；
（2）您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障；
（3）您操作不当；
（4）您通过非腾讯授权的方式使用本服务；
（5）其他腾讯无法控制或合理预见的情形。
13.6 您理解并同意：腾讯将会尽其商业上的合理努力保障您在本软件及服务中的数据存储安全，但是，腾讯并不能就此提供完全保证，包括但不限于以下情形：
（1）腾讯不对您在本软件及服务中相关数据的删除或储存失败负责；

（2）腾讯有权根据实际情况自行决定您在本软件及服务中数据的最长储存期限、服务器中数据的最大存储空间等，您可根据自己的需要自行备份本软件及服务中的相关数据；
（3）如果您停止使用本软件及服务、注销账号、服务被终止或取消，腾讯可以从服务器上永久地删除您的数据。您服务停止、终止或取消后，腾讯没有义务向您返还任何数据。

十四、关于通知

14.1 腾讯可能会以网页公告、网页提示、电子邮箱、手机短信、常规的信件传送、您注册的本服务账号的管理系统内发送站内信等方式中的一种或多种，向您送达关于本服务的各种规则、通知、提示等信息，该等信息一经腾讯采取前述任何一种方式公布或发送，即视为您已经接受并同意，对您产生约束力。若您不接受的，请您书面通知腾讯，否则视为您已经接受、同意。
14.2 若由于您提供的电子邮箱、手机号码、通讯地址等信息错误，导致您未收到相关规则、通知、提示等信息的，您同意仍然视为您已经收到相关信息并受其约束，一切后果及责任由您自行承担。
14.3 您也同意腾讯可以向您的电子邮件、手机号码等发送可能与本服务不相关的其他各类信息包括但不限于商业广告等。
14.4 若您有事项需要通知腾讯的，应当按照本服务对外正式公布的联系方式书面通知腾讯。

十五、其它

15.1 一经注册或使用本协议下任何服务，即视为您已阅读并同意接受本协议及上述内容的约束。腾讯有权在必要时修改本协议或上述内容，相关内容变更后，如果您继续使用本服务，即视为您已接受变更后的协议。
15.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
15.3 本协议关于日期的规定，如无特别说明，均指自然日。
15.4 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。15.5 若您和腾讯之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成功的，双方均同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。
15.6 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。
15.7 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。
15.8 若本协议有中文、英文等多个语言版本，相应内容不一致的，均以中文版的内容为准。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

开发者工具
腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 隐私政策

最近更新时间：2023-11-02 11:45:31

您可以通过点击如下链接查看腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 隐私政策：

点此查看 >>

腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 服务等级协议

最近更新时间：2023-12-07 18:07:15

为使用腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 服务

指腾讯云通过遨驰终端 OrcaTerm 为您提供的云原生智能化网页终端服务，具体以您购买的服务以及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务远程管理您的服务器，获得便捷、高效的开发运维体验。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个完整自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月1日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 的原因，您所有试图与 OrcaTerm 服务（连接配置、登录、设置等）建立访问或连接的连续尝试均失败，即您始终无法使用 OrcaTerm 产品，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费**（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：（1）您的业务使用的账号；（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节；（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您已经使用本服务超过12个月，腾讯云对您的责任总和不超过损失发生前12个月您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云遨驰终端 OrcaTerm 用户协议

最近更新时间：2023-11-06 11:48:11

欢迎您使用腾讯遨驰终端 OrcaTerm 产品及相关服务（以下简称“本服务”）。
为使用本服务，您应当阅读并遵守《腾讯云服务协议》、《腾讯云隐私保护声明》、以及腾讯其他相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制或免责条款可能以加粗形式提示您注意。
如果您对本协议的条款有疑问的，请向我们咨询，我们将向您解释条款内容。如果您不同意本服务协议的任意内容，或者无法准确理解我们对条款的解释，请不要进行后续操作。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，您无权使用本服务，您使用本服务的任何行为，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。
您有违反本协议的任何行为时，腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯”或“我们”）有权依照您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。
如果您未满18周岁，请在法定监护人陪同下阅读本协议及其他相关协议，并特别注意与未成年人使用相关的条款，在取得法定监护人的同意后，在法定监护人监护、指导下使用本服务。

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围

本协议是您与腾讯之间关于您使用腾讯遨驰终端 OrcaTerm 平台及服务所订立的协议。
遨驰终端 OrcaTerm 用户，是指登录遨驰终端 OrcaTerm 并使用遨驰终端 OrcaTerm 服务的自然人、法人或其他组织（以下称为“您”或“用户”）。您应当确保您为账号的合法所有者，该账号实名制认证主体应当为您使用遨驰终端 OrcaTerm 期间的所有行为承担责任。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议被视为《腾讯云服务协议》的补充协议，是其不可分割的组成部分，与其构成统一整体。本协议与上述内容存在冲突的，以本协议为准。**本协议内容同时包括腾讯可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。**

2. 关于本服务

2.1 本服务内容

本服务内容，是指腾讯通过本软件向用户提供的远程连接、登录、文件管理等遨驰终端 OrcaTerm 产品及相关服务（以下简称“本服务”）。随着产品的发展，OrcaTerm 会推出更多产品能力集成商业版本，供您在协作、智能化等场景下高效管理服务器。

2.2 本服务形式

用户进入 腾讯遨驰终端网站，并使用腾讯云账号登录，即可使用本服务。**用户不得注册超过合理数量的账号。**

2.3 许可的范围

本条及本协议其他条款未明示授权的其他一切权利仍由腾讯保留，您在行使这些权利时须另外取得腾讯的书面许可。腾讯如果未行使前述任何权利，并不构成对该权利的放弃。

3. 用户的权利与义务

3.1 获取本服务的准备
您需自行准备接受本服务所需的硬件设备并开通互联网连接服务，本服务使用过程中可能产生的硬件成本和数据流量费用，用户须自行承担，如因您缺少适当的硬件，或未成功连接互联网导致本服务无法正常使用，腾讯不承担任何责任。
3.2 用户在成功使用本服务后，享有按照约定使用本服务的权利。同时您在使用本服务时，应当遵守宪法、法律、法规和规章、公共秩序和社会公德以及本协议的规定，不得影响腾讯产品和服务的正常运行，不得侵害腾讯产品和服务的用户隐私和数据安全，不得危害网络安全。且您不得利用腾讯产品和服务从事包括但不限于危害国家安全、荣誉和利益，煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度，煽动分列国家、破坏国家统一，宣扬恐怖主义、极端主义，宣扬民族仇恨、民族歧视，传播暴力、淫秽色情信息，编造、传播虚假信息扰乱经济秩序和社会秩序，以及侵害他人名誉、隐私、知识产权和其他合法权益等活动。**否则，一经发现，腾讯有权立即删除您所制作、发布、传播、储存的相关信息，并不对此承担任何责任，且保留移交司法机关处理的权利。**
3.3 您保证您具备履行本协议项下之义务、各种行为的资格和能力。

3.4 您保证您如实提交信息和资料，并对提交的信息和资料的真实性、合法性、准确性和有效性承担责任。
3.5 您应规范、合法地使用本服务，不得实施任何违法违规或任何危害计算机网络安全的行为，包括但不限于：
3.5.1 利用本服务发表、传送、传播、储存危害国家安全、祖国统一、社会稳定的，或含有侮辱、诽谤、色情、暴力、引起他人不安及任何违反国家法律法规政策的内容。
3.5.2 利用本服务发表、传送、传播、储存侵害他人知识产权、商业机密权、肖像权、隐私等合法权利的内容。
3.5.3 未经许可使用任何数据或进入服务器/账户。
3.5.4 进入公众计算机网络或者他人计算机系统并获取、删除、修改、增加存储信息。
3.5.5 企图探查、扫描、测试本平台或网络的弱点或其它实施破坏网络安全的行为。
3.5.6 企图干涉、破坏本平台或网站的正常运行，或传播恶意程序或病毒以及其他破坏干扰正常网络信息服务的行为。
3.5.7 利用 BUG（又叫“漏洞”或者“缺陷”）来获得不正当的利益，或者利用互联网或其他方式将 BUG 公之于众。
3.5.8 实施其他违法违规行为。

4. 腾讯的权利与义务

4.1 按约提供服务

4.1.1 腾讯将在您按要求登录后为您开通本服务。若您的登录账号错误、被封号，不符合本协议及与本服务和本协议相关的协议、规则、规范，或不符合国家法律法规，或政策有特殊规定的，腾讯有权不予开通本服务并取消您的使用资格，对此腾讯不承担任何法律责任。
4.1.2 腾讯将向您提供相关操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时提供产品和技术咨询服务。
4.1.3 您有权就服务质量问题向腾讯提出意见或建议，腾讯会尽快响应，如该问题能及时解决的，腾讯将及时协助用户解决相应问题。
4.1.4 腾讯有权在必要时单方决定修改本协议条款，且无须通知您。修改后的协议一旦在网页上公布即有效代替原来的内容，您可以在相关服务页面查阅最新版本的协议条款。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。否则，您对相关服务的登录、查看、使用、购买等任何行为将被视为您对相关修改的理解和接受。

4.2 保护用户信息安全

4.2.1 保护用户信息安全是腾讯的一项基本原则，腾讯将按照本协议及《腾讯云隐私保护声明》的规定采取合理的措施保护用户的个人和公司信息。除用于受理和审核用户申请、为用户完整享受本服务、法律或有法律赋予权限的有关部门要求或用户同意等原因外，未经用户许可腾讯不会向第三方公开、透露用户个人和公司信息。腾讯对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户和公司信息的安全。
4.2.2 腾讯将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护用户的个人信息和公司信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。
4.2.3 为提升服务质量，腾讯有可能会邀请用户参加我们的活动或调研，可能会需要用户提供如年龄、地域、收入、学历等个人信息，但用户可自愿选择是否参与，除4.2.1列明的原因外，腾讯不会以任何方式向第三方公开或透露用户提供的上述个人信息。
4.2.4 腾讯有权对腾讯遨驰终端 OrcaTerm 的用户行为和特征进行整体数据分析，其主要目的是为提高腾讯 OrcaTerm 的服务质量。
4.2.5 您理解并同意：为了向用户提供更好的网络服务，本服务的某些功能可能会让腾讯、腾讯合作单位或第三方知晓用户的某些信息，例如：腾讯或第三方可能会获取并展示您的设备、网络状态等。用户应了解本部分的信息公开和透露可能会给您带来潜在风险，并自行承担由此造成的风险。
4.2.6 您理解并同意：您在使用本服务的过程中，可能需要填写一些必要的信息，例如：为向用户提供账号注册服务或进行用户身份识别，需要填写手机号码。若国家法律法规或政策有特殊规定的，您需要填写真实的身份信息。若您填写的信息不完整，则无法使用本服务或在使用过程中受到限制。

4.3 防范电信诈骗

4.3.1 在您进行账号注册或使用本服务时，如发现您账号可能存在涉诈、虚假注册等异常情形或风险的，腾讯有权根据相关法律法规规定重新核验您的账号，并可根据风险情况，采取限期改正、限制功能、暂停使用、关闭账号、禁止重新注册以及本协议规定的其他处置措施。
4.3.2 在向您提供服务过程中，如发现涉诈、冒名顶替等违法犯罪线索、风险信息的，腾讯有权依照国家有关规定移送公安、金融、电信、网信等主管部门。
4.3.3 在您使用腾讯服务时，请务必妥善保管个人账号及密码，不得非法买卖、出租、出借个人账号。如发现您的账号可能存在异常情形或风险的，腾讯有权根据相关法律法规规定重新核验您的账号。

4.4 用户违约处理条款

4.4.1 如果腾讯发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯有权不经通知随时对相关内容采取禁止发布、删除、屏蔽等措施，并视行为情节对违规主体相关账号处以包括但不限于警告、限制或禁止使用部分或全部功能、封禁账号、冻结账号直至注销账号的处罚，并公告处理结果。
4.4.2 您理解并同意，腾讯有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对相关用户采取适当的法律行动，并依法保存有关信息，向有关部门报告及提供账号相关信息，配合调查处理等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。

5. 知识产权声明

5.1 腾讯在本服务中提供的信息内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等）的知识产权均归腾讯所有，依法属于他人所有的除外。除另有特别声明外，腾讯提供本服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯所有。腾讯在本服务中所使用的“腾讯”、“TENCENT”、“腾讯遨驰终端”等商业标识，其著作权或商标权归腾讯所有。上述及其他任何腾讯依法拥有的知识产权均受到法律保护，未经腾讯书面许可，您不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。

6. 风险与免责

6.1 您理解并同意：鉴于网络服务的特殊性或国家政策、行业规定的调整、变化等，腾讯有权根据本服务的整体运营情况或相关运营规范、规则等，变更、中止或终止部分或全部的服务并通知用户。

6.2 您理解并同意：为了向您提供更完善的服务，腾讯有权定期或不定期地对提供本服务的平台或相关设备进行检修、维护、升级等，此类情况可能会造成相关服务在合理时间内中断或暂停的，若由此给您造成损失的，对此腾讯不承担任何相关责任。

6.3 您理解并同意：腾讯的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性；但腾讯不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范法律、技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、通信线路故障、第三方服务瑕疵、政府行为等原因可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。所以您也同意：即使腾讯提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯违约，同时，由此给您造成的数据或信息丢失等损失的，对此腾讯不承担任何相关责任。

6.4 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。出现上述情况时，腾讯将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，若由此给您造成损失的，对此腾讯不承担任何相关责任。

6.5 您理解并同意：若由于以下情形导致的服务中断或受阻，腾讯并不承担任何法律责任：

（1）受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。

（2）您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

（3）您操作不当。

（4）您通过非腾讯授权的方式使用本服务。

（5）其他腾讯无法控制或合理预见的情形。

6.6 您理解并同意：腾讯将会尽其商业上的合理努力保障您在本服务中的数据存储安全，但是，腾讯并不能就此提供完全保证，包括但不限于以下情形：

（1）腾讯不对用户在本服务中相关数据的删除或储存失败负责。

（2）腾讯有权根据实际情况自行决定用户在本服务中数据的最长储存期限、服务器中数据的最大存储空间等，用户可根据自己的需要自行备份本服务中的相关数据。

（3）如果用户停止使用本服务或服务被终止或取消，腾讯可以从服务器上永久地删除用户的数据。用户的服务停止、终止或取消后，腾讯没有义务向用户返还任何数据。

6.7 您理解并同意，腾讯一直致力于为用户提供文明健康、规范有序的网络环境，您不得利用本服务账号或功能账号或本软件及服务，制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载可能干扰本服务正常运营，或侵犯其他主体合法权益，或者违反国家法律法规规定的内容，包括但不限于：

（1）反对宪法所确定的基本原则的；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）损害国家荣誉和利益的；

（4）歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的；

（5）宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；

（6）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

（7）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

（8）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

（9）散布淫秽、色情、赌博、暴力、恐怖或者教唆犯罪的；

（10）侮辱或者诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的；

（11）使用夸张标题，内容与标题严重不符的；

（12）炒作绯闻、丑闻、劣迹等的；

（13）不当评述自然灾害、重大事故等灾难的；

（14）带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的；

（15）展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的；

（16）煽动人群歧视、地域歧视等的；

（17）宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的；

（18）可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的；

（19）侵害未成年人合法权益或者损害未成年人身心健康的内容；

（20）煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序；
（21）以非法民间组织名义活动的；
（22）违反法律法规底线、社会主义制度底线、国家利益底线、公民合法权益底线、社会公共秩序底线、道德风尚底线和信息真实性底线的“七条底线”要求的；
（23）其他法律、行政法规禁止的或对网络生态造成不良影响的内容。

7. 服务的中止与终止

7.1 腾讯有权提前60个自然日，以线上公告、站内信等任何方式，通知终止运营本服务而无需承担任何责任。
7.2 若腾讯自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等，发现您违反相关法律法规或本协议的，腾讯有权根据自己的独立判断并随时单方采取以下措施中的一种或多种：
7.2.1 要求您立即更换、修改内容。
7.2.2 直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
7.2.3 限制、中止您使用本服务的部分或全部功能。
7.2.4 终止您使用本服务，解除协议关系，追究您的法律责任。
7.2.5 其他腾讯认为适合的处理措施。
7.3 由于您违反本协议约定，腾讯依约终止向您提供服务后，如您后续再直接或间接，或以其他企业名义注册使用本服务的，腾讯有权直接单方面暂停或终止提供服务。
7.4 您因违反本协议约定所引起的纠纷、责任等一概由您自行负责，腾讯也无需向您退还任何费用，而由此给您带来的损失（包括但不限于通信中断、相关数据清空等）和责任，由您自行承担。若因此造成腾讯或他人损失的，您也应予以赔偿。

8. 未成年人使用条款

8.1 若用户未满18周岁，则为未成年人，应在监护人监护、指导下阅读本协议和使用本服务。
8.2 未成年人用户涉世未深，容易被网络虚象迷惑，且好奇心强，遇事缺乏随机应变的处理能力，很容易被别有用心的人利用而又缺乏自我保护能力。因此，未成年人用户在使用本服务时应注意以下事项，提高安全意识，加强自我保护：
（1）认清网络世界与现实世界的区别，避免沉迷于网络，影响日常的学习生活；
（2）填写个人资料时，加强个人保护意识，以免不良分子对个人生活造成骚扰；
（3）在监护人或老师的指导下，学习正确使用网络；
（4）避免陌生网友随意会面或参与联谊活动，以免不法分子有机可乘，危及自身安全。
8.3 监护人、学校均应对未成年人使用本服务时多做引导。特别是家长应关心子女的成长，注意与子女的沟通，指导子女上网应该注意的安全问题，防患于未然。

9. 附则

9.1 您通过网络页面点击确认选择接受本协议，即表示您与腾讯已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。本协议自您确认接受之时起，或自您以任何方式使用本服务时（以时间在先者为准）生效。腾讯有权在必要时修改本协议条款。您可以在相关页面中查阅最新的协议条款。本协议条款变更后，如果您继续使用本服务，即视为您已接受修改后的协议。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。
9.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
9.3 本协议关于日期的规定，如无特别说明，均指自然日。
9.4 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
9.5 若您和腾讯之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成功的，双方均同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。
9.6 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。
9.7 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。
9.8 若本协议有中文、英文等多个语言版本，相应内容不一致的，均以中文版的内容为准。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

Cloud Studio（云端 IDE）服务协议

最近更新时间：2023-07-27 17:16:51

欢迎您使用腾讯云服务！
本协议是腾讯云与您，就您使用腾讯云服务的相关事项签订的合同。为使用腾讯云服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要使用腾讯云服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用腾讯云服务的，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用腾讯云服务应当遵守本协议及其服务规则。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您应事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用。

1. 通则

1.1 腾讯云服务指腾讯云提供的计算与网络、云服务器、云数据库、云安全、监控与管理、域名解析、视频服务、大数据与 AI 等各种产品、服务（具体以腾讯云实际提供的为准），您可以根据自己的需求选择使用一项或多项具体服务并遵守其服务规则。
1.2 涉及具体服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”），以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准。
1.3 腾讯云是中立的技术服务提供者，依约向您提供各类技术产品和服务；您的网站、应用、软件、平台等任何产品、服务及相关内容等，由您自行运营并承担全部责任。
1.4 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质或政府审批等，有权依法运营其产品及服务。双方进一步保证，在本协议有效期内持续保持具备国家相关规定要求的经营资质或审批手续。

2. 账号

2.1 您应依法具备必要、适当的权利能力和行为能力，按照腾讯云的要求完成注册、获得腾讯云服务账号（以下简称“账号”）。
2.2 为保护账号的安全性和独立性，避免出现账号归属不清晰等不良后果，您应当使用您享有合法权益的微信号、QQ 号、邮箱和微信公众号等进行注册或登录，否则，可能导致您无法正常登录和使用腾讯云服务。
2.3 您应当按照腾讯云服务流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“客户资料”），包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、工商登记证件等；如果客户资料发生变更的，您应及时书面通知腾讯云或根据腾讯云的规则自行进行更新。
2.4 本协议效力适用于您名下全部账号。账号将作为您使用腾讯云服务的身份识别依据，您应当对用户名、密码等信息采取必要、有效的保密和安全保护措施（包括但不限于：保管使用权限、设置高强度密码和定期更换措施等），否则，导致的后果由您自行承担。此外，您应为账号下的行为负责，所有账号下的操作行为均被视为您实施，且应由您承担全部法律后果。
2.5 您需自行建立健全内部管理制度，规范对账号的使用与管理。为保障您的权益，账号应仅供您自行使用，若您基于自身经营需要等原因，将账号授权您的员工或他人管理的，须做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如修改密码、变更登录方式、设置账号保护等）。
2.6 为保护账号和业务等的安全，您应依照国家相关规定及腾讯云流程、制度进行实名认证。您同意授权腾讯云通过第三方核实您提交的相关信息或资料。
2.7 实名认证是对账号归属以及责任承担等进行判断的依据，在发生账号归属争议等纠纷时，腾讯云有权认定该账号归属于实名认证主体；对于归属存在争议的账号，腾讯云有权暂时对该账号进行冻结。您在进行认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并确保认证主体与账号使用主体保持一致，避免将企业使用的账号认证在个人名下，或将本人使用的账号认证在他人名下等任何不当认证行为。
2.8 若您发现有他人盗用您的账号及密码、或任何其他未经您合法授权的情形时，您应立即以有效方式通知腾讯云并提供必要资料（如客户资料、情况说明、证明材料及诉求等，以便腾讯云核实身份及事件）。腾讯云收到您的有效通知并核实身份后，会依据法律法规及服务规则进行处理。腾讯云依据本条进行处理产生的相关责任和后果由您承担。
若您提供的资料存在瑕疵，导致腾讯云无法核实您的身份或无法判断您的需求等，而导致腾讯云未能及时处理，给您带来的损失，应由您自行承担。同时，您理解，腾讯云对您的请求进行处理需要合理期限，对于腾讯云采取措施前您已经产生的损失以及采取措施后因不可归责于腾讯云的原因导致的损失，腾讯云不承担任何责任。

3. 服务

3.1 服务开通
3.1.1 您可根据自身需求，自行通过腾讯云官网在线选购所需服务，购买前您需仔细阅读所购服务对应的服务规则并根据自身需求决定是否购买或使用。双方也可根据实际合作需要，另行签订协议等。
3.1.2 部分腾讯云服务的开通可能需要双方另行签订单独的服务协议，单独的服务协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档形式展示，您

可以根据自身情况决定是否接受服务协议及开通服务。
3.1.3 您需在订单提交后及时完成支付。部分服务可能有时间限制、库存限制或者活动数量等限制，订单提交后，若发生您未及时付款、或付款期间出现数量不足或已达到限量等情况的，您将可能无法使用相关服务。
3.1.4 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，优惠措施不可同时叠加适用。
3.2 服务费用
3.2.1 腾讯云服务的结算方式可能分为预付费和后付费等类型，为保证服务及时开通或持续提供，您应当遵守本协议及您使用的服务的服务规则并及时缴纳费用。部分腾讯云服务开通后（例如云服务器、云数据库等），即使您未新增服务项目或资源，亦未进行新的操作，但由于该部分服务会持续占用资源，因此将持续产生扣费，您应当及时续费或关闭服务。
3.2.2 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、您需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），双方需按照购买时相应服务的官网原价进行费用结算。
3.2.3 您可以通过账号在线付款或充值续费，也可以通过银行转账方式向腾讯云支付费用（为保证服务的持续性，若您选择线下支付费用的，应预留合理时间以便腾讯云核实到账情况并完成您账号充值）。
3.2.4 对于按自然月结算的服务，腾讯云向您提供上一月的缴费账单后，您须在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如腾讯云未在5个工作日内收到您的确认或异议，视为您无异议；您如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以腾讯云系统数据为准。腾讯云根据双方最后确认的金额开具发票。您收到腾讯云发票后在10个工作日内付费。您使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。
3.2.5 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，腾讯云需按照国家税收规定向您开具红字发票或重新开票，您需按照国家税收规定退回腾讯云已开具的发票或向税局递交需腾讯云开具红字专用发票的有效证明。双方约定具体按以下政策执行：
（1）如果退票发生在发票开具当月且您尚未进行税务认证抵扣的，您退回发票即可。
（2）如果您已就该发票进行税务认证抵扣，或者退票时间已超过开票日期所在当月的，您应向腾讯云提供开具红字发票的必要资料，如《开具红字增值税专用发票信息表》等。
（3）对于腾讯云尚未开具发票或已开具发票但尚未交付给您的退款申请，无需您提供发票相关资料。
若无法满足上述条件，则无法办理退款，后果由您自行承担，腾讯云不就此承担任何责任。在完成上述退票及开具红字发票流程后，腾讯云将在次月内按照您实际消费数额重新开具发票，并将您账号内现金部分剩余款项进行退款。
3.3 服务支持
3.3.1 腾讯云向您提供售后服务，协助您解答、处理使用腾讯云服务过程中遇到的问题。
3.3.2 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您有权根据自身需求购买配置更高的安全保护服务或另行配置其他安全防护软件、系统等。
3.3.3 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
3.3.4 腾讯云在服务规则约定内提供可用性保障。如果您对可用性的要求高于服务规则，则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置，腾讯云可给与必要的协助。如果需要腾讯云配合做设计，由双方另行协商确认。
3.4 服务中止或终止
3.4.1 为了向您提供更加完善的服务，腾讯云有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等（统称“常规维护”），如因常规维护造成腾讯云服务在合理时间内中断或暂停的，腾讯云无需为此向您承担责任。但是，腾讯云应当至少提前24小时，就常规维护事宜通知您。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护，腾讯云应及时通知您。
3.4.2 为保证服务的安全性和稳定性，腾讯云可能进行机房迁移、设备更换等重大调整，前述情况可能导致腾讯云服务在合理时间内中断或暂停，腾讯云无需为此向您承担责任，但是，腾讯云应提前30天通知您，您应予以配合；如您不配合进行调整，或者腾讯云无法与您取得联系，由此产生的后果由您自行承担。
3.4.3 如您购买的具体服务含有存储功能的，在该服务到期或终止后，对于您存储在该服务中的数据等任何信息，腾讯云将根据该服务的服务规则为您保留相应期限。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，您的前述信息将被删除。
3.4.4 腾讯云有权根据自身运营安排，随时调整、终止部分或全部服务（包括但不限于对服务进行下线、迭代、整合等）。但是，腾讯云应提前至少30天通知您，以便您做好相关数据的转移备份以及业务调整等，以保护您的合法权益。
3.5 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及监管要求、政策调整等原因，您同意腾讯云可以不时对本协议以及腾讯云的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用腾讯云服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
3.6 若您选择使用中国大陆以外的服务，应当确保您符合中国大陆法律法规、政策等的要求，同时，也应当确保您的资质、能力以及使用行为等均符合当地法律法规、政策等的要求。
3.7 第三方产品或服务
3.7.1 如果您通过腾讯云平台获取、使用第三方提供的任何产品或服务（包括但不限于腾讯云服务市场中由服务商等第三方提供的产品、服务），您应当

自行评估该产品或服务是否符合您要求。
3.7.2 第三方产品或服务的开通，可能需要您与第三方另行签订单独的协议，单独的协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档，您可以根据自身情况决定是否接受协议及使用产品或服务。
3.7.3 您因使用第三方产品或服务产生的纠纷由您与第三方自行解决。

4. 客户权利义务

4.1 您有权依照本协议约定使用腾讯云服务并获得腾讯云的技术支持和售后服务。
4.2 您在使用腾讯云平台上的服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
4.2.1 反对宪法所规定的基本原则的。
4.2.2 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
4.2.3 损害国家荣誉和利益的。
4.2.4 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
4.2.5 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
4.2.6 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
4.2.7 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
4.2.8 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
4.2.9 实施任何违背“七条底线”的行为。
4.2.10 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
4.3 您在使用腾讯云平台上的服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
4.3.1 实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
4.3.2 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
4.3.3 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
4.3.4 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
4.3.5 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰腾讯云任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
4.3.6 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致您自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据腾讯云要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。
4.3.7 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
4.4 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
4.4.1 要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
4.4.2 若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。
4.4.3 若您逾期付款但您使用了预付费服务或您账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣拖欠款项和违约金。
4.4.4 删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

5. 腾讯云权利义务

5.1 腾讯云应当依照本协议约定向您提供腾讯云服务和售后支持。
5.2 腾讯云仅对腾讯云服务本身提供运营维护，您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，您应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响：
5.2.1 您内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
5.2.2 您自有设备或您使用的第三方设备出现故障。
5.2.3 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
5.2.4 其他您自身原因导致的任何故障、网络中断等。
5.3 若腾讯云自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现您可能存在违反相关法律法规或本协议的行为的，腾讯云有权根据一般人的认识自行独立判断，并随时单方采取以下措施中的一种或多种：
5.3.1 要求您立即删除、修改相关内容。
5.3.2 限制、暂停向您提供全部或部分腾讯云服务（包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您账号采取操作限制/账号冻结等措施）。

5.3.3 终止向您提供腾讯云服务，终止协议（包括但不限于直接对您的全部服务进行下线并收回相关资源等）。
5.3.4 腾讯云根据本协议终止向您提供服务或终止协议的，您预缴的费用将作为违约金归腾讯云所有。
5.3.5 依法追究您的其他责任。
腾讯云依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为腾讯云违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。因您违反本协议约定产生的责任和后果由您自行承担，若给腾讯云或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。
5.4 为合理保护您、您的用户及权利人等各方的利益，腾讯云有权制定专门的侵权、投诉流程制度，您应当予以遵守。如果腾讯云接到第三方对您的投诉或举报，腾讯云有权向第三方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求您与投诉方进行协商（包括但不限于建立包含您、腾讯云以及投诉方的三方邮件组，供您、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若您投诉或举报其他腾讯云客户的，腾讯云也有权向被投诉方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的通知书、相关证据等全部资料），要求您与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，您应当予以配合，否则，可能会影响您继续使用腾讯云服务，由此造成您或他方损失的，您自行承担。
5.5 腾讯云可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方，但腾讯云须提前90天书面通知您。为本款生效之需要，双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。
5.6 您同意腾讯云有权使用您的名称、品牌、商标标识等作为商业案例进行宣传、展示。

6. 客户数据

6.1 您保证，您存储、上传到腾讯云服务中，或者利用腾讯云服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为您依法收集、获取或产生的数据，您不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。
6.2 您保证其有权使用腾讯云服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。
6.3 您有权自行使用腾讯云服务对数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以您使用的服务的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，您应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
6.4 除因您使用腾讯云服务所需及法律法规另有规定外，未经您同意，腾讯云不会接触或使用您的数据。
6.5 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。
6.6 因您的数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由您自行承担，并且，腾讯云有权随时全部或部分终止向您提供腾讯云服务。您因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由您自行承担。
6.7 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

CODING 服务等级协议

最近更新时间：2023-09-11 16:01:24

为使用腾讯云 CODING 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《CODING 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 CODING 服务

CODING 服务指 CODING 为您提供的研发管理工具服务，包括代码托管、项目管理、测试管理、持续集成、制品库、持续部署、效能洞察等功能服务，具体以您购买的服务以及 CODING 提供的服务内容为准。您可以通过本服务使研发团队在云端高效协同，实践敏捷开发与 DevOps，提升软件交付质量与速度。

1.2 服务不可用

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

1.3 错误率

错误率是指由 CODING 返回的失败请求数占单位时间内（5分钟内）用户请求数的比例。

1.4 失败请求

指 CODING 返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括 Internal Error（500错误）或 Service Unavailable（503错误）两种错误码；但不包括触发频控导致的限流请求或者 CODING 升级、变更、停机而导致的失败请求。
用户请求指的是 CODING 服务器端接收到的用户发送的请求，但不包括未经身份验证、鉴权失败或者欠费停服状态下的请求。用户端由于黑客攻击而对 CODING 的请求，或者由于配置了跨区域复制、生命周期规则而在后端异步执行的请求，均不视为有效请求或失败请求。

1.5 服务不可用时间

服务不可用时间为服务月度内 CODING 服务不可用的分钟数之和。如同一时间既发生错误率不可用，也发生失败请求不可用，仅统计其一不可用时间；如不同模块同时发生不可用，仅统计其一不可用时间。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费用

CODING 服务为预付费模式，月度服务费用指您在一个服务月度中就单 CODING 服务所实际消费的服务费用总额，不包含已经支付尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率计算方式

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）x 100%

2.2 服务可用性

CODING 提供的服务可用性具体为：CODING 服务可用性不低于 99.8%。

假设当月为 30 天，即用户每月 CODING 服务可用时间应为 30 天 x 24 小时 x 60 分钟 x 99.8% = 43113.6分钟，即允许存在 43200 − 43113.6 = 86.4 分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于本协议第2条约定标准，已付费购买服务的客户有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用本服务，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.8%但等于或高于99.0%	未达标服务总月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	未达标服务总月度服务费的25%
低于95.0%	未达标服务总月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云以及 CODING 服务团队无须向您承担责任：
4.1 腾讯云的 CODING 服务团队预先通知您需要进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 日常系统维护时间、隐式依赖的云服务器服务、云数据盘服务、负载均衡服务、私有网络服务、云监控服务的不可用时间。
4.4 构建任务所关联的用户代码仓库、第三方开源仓库、第三方镜像仓库不可连接导致的构建失败或构建长时间阻塞的。
4.5 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 您未遵循 CODING 产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.10 您大规模流量突发增长未提前书面告知 腾讯云或 CODING 服务团队所导致的可用性降低。
4.11 非腾讯云的 CODING 服务团队或产品原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云的 CODING 服务团队单独发布的相关规则、说明等中所述的 CODING 服务团队可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云或腾讯云的 CODING 服务团队违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云的 CODING 服务团队有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云的 CODING 服务团队对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云代码助手软件许可及服务协议

最近更新时间：2025-05-20 17:30:51

生效时间：2024年05月13日

【首部及导言】

欢迎您使用腾讯云代码助手软件及服务！

为使用腾讯云代码助手（Tencent Cloud CodeBuddy，简称 CodeBuddy）软件（以下简称“本软件”）及服务，您应当阅读并遵守《腾讯云代码助手软件许可及服务协议》（以下简称“本协议”）以及《腾讯云服务协议》。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议，并选择接受或不接受。限制、免责条款可能加粗的形式提示您注意。

除非您已阅读并接受本协议所有条款，否则您不应下载、安装或使用本软件及相关服务。您的下载、安装、使用、注册登录等行为即表示您已阅读并同意上述协议的约束。

如果您未满18周岁，请在法定监护人的陪同下阅读本协议及上述其他协议，并特别注意未成年人使用条款。特别地，如果您是未满14周岁的儿童用户，则在账号注册或首次登录前，还应请您的法定监护人仔细阅读腾讯公司专门制定的《儿童隐私保护声明》。只有在取得法定监护人对《儿童隐私保护声明》的同意后，未满14周岁的儿童用户方可使用本软件及服务。

1. 协议的范围

1.1【协议适用主体范围】

本协议是您与腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）之间关于您下载、安装、使用、复制腾讯云代码助手软件，以及使用腾讯云代码助手相关服务所订立的协议。

1.2【本许可协议指向内容】

本协议项下的许可内容是指腾讯云向您提供的腾讯云代码助手软件许可授权及相应的服务内容。

1.3【协议关系及冲突条款】

本协议被视为《腾讯云服务协议》（若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准）的补充协议，是其不可分割的组成部分，与其构成统一整体。本协议与上述内容存在冲突的，以本协议为准。

本协议内容同时包括腾讯云可能不断发布的关于本软件的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。

2. 关于本软件

2.1【本软件的内容】

本软件是指腾讯云提供的包括对话问答、代码补全等服务功能或内容的腾讯云代码助手软件及服务（以下简称“本软件”），包括运行在 VSCode、JetBrains 等代码编辑器上的插件功能。

2.2【本软件的形式】

本软件的终端包括 VSCode、JetBrains 等代码编辑器上的插件功能。

2.3【本软件许可的范围】

2.3.1 腾讯云授予您一项个人的、不可转让及非排他性的许可，以使用本软件，您可以在 VSCode、JetBrains 等代码编辑器上使用本软件。

2.3.2 本协议2.3.1条及其他条款未明示授权的其他一切权利仍由腾讯云保留，您在行使这些权利时须另外取得腾讯云的书面许可。腾讯云如果未行使前述任何权利，并不构成对该权利的放弃。

3. 软件的获取

3.1 您可通过 VSCode、JetBrains 等代码编辑器的插件市场以及 腾讯云官网 下载、获取和使用本软件。

3.2 **如果您从未经腾讯云授权的第三方获取本软件或与本软件名称相同的安装程序，腾讯云无法保证该软件能够正常使用，并对因此给您造成的损失不予负责。**

4. 软件的安装与卸载

腾讯云可能为不同的终端设备、系统等开发了不同的软件版本，您应当根据实际情况选择使用合适的版本进行安装，且您不得将本软件安装在未经腾讯云明示许可的其他终端设备上。**由于您未正确安装合适的软件版本所带来的风险及损失，腾讯云不承担任何责任。**

5. 软件的更新

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.1 为了增进用户体验、完善服务内容，腾讯云将不断努力开发新的服务，并为您不时提供软件更新（这些更新可能会采取软件替换、修改、功能强化、版本升级等形式）。
5.2 为了改善用户体验，并保证服务的安全性和功能的一致性，腾讯云有权不经向您特别通知而对软件进行更新，或者对软件的部分功能效果进行改变或限制。
5.3 本软件新版本发布后，旧版本的软件可能无法使用。腾讯云不保证旧版本软件继续可用及相应的客服及维护服务，请您随时核对并更新为最新版本。

6. 用户个人信息保护

6.1 保护用户个人信息是腾讯云的一项基本原则，腾讯云将会采取合理的措施保护用户的个人信息。除法律法规规定的情形外，未经用户授权同意腾讯云不会向第三方公开、透露用户个人信息。腾讯云对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户个人信息的安全。
6.2 您在注册账号或使用本软件的过程中，需要提供一些必要的信息，例如通过腾讯云账号绑定进行登录，需要您先注册（且完成实名认证）并登录腾讯云账号。若国家法律法规（本协议中的“法律法规”指用户所属/所处地区、国家现行有效的法律、行政法规、司法解释、地方法规、地方规章、部门规章及其他规范性文件以及对于该等法律法规的不时修改和补充，以及相关政策规定等，下同。）**如有特殊规定的，您需要提供真实的身份信息（例如手机码等信息），若您提供的信息不完整，则可能无法使用本软件或在使用过程中受到限制。**
6.3 对于您使用腾讯云账号登录本软件时会如何收集、使用、存储和保护您的个人信息及您享有何种权利，您可以阅读《腾讯云隐私保护声明》予以进一步了解。
6.4 您应对通过本软件了解、接收或可接触到的包括其他用户在内的任何人的个人信息予以充分尊重，您不应在未经其他用户同意的前提下以搜集、复制、存储、传播或以其他任何方式使用其他用户的个人信息，否则，由此产生的后果由您自行承担。
6.5 您在使用本软件及服务的过程中，如涉及上传和处理非您本人的个人信息时，请确保您已经事先获得个人信息主体的明确同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权范围应包含您将个人信息数据传输给腾讯云并委托腾讯云进行数据处理。请您注意，您是否提供个人信息、提供何种个人信息完全由您自主决定，腾讯云不建议您提供可能对您的合法权益造成影响的个人信息，您不应未经授权提供他人的个人信息。若因您上传、处理的数据未符合本条规定而导致腾讯云不当处理了相关数据的任何后果由您自行承担，腾讯云有权基于单方的合理判断立即采取措施，包括删除相关信息及数据、暂停服务、冻结、注销您的账号及要求您赔偿腾讯云的全部损失，且不承担任何责任。

7. 主权利义务条款

7.1【账号使用规范】
7.1.1 本软件及提供的相关服务您需登录已实名认证的腾讯云账号后方可使用。账号注册过程中，您应当主动勾选同意《腾讯云服务协议》和《腾讯云隐私保护声明》，并按指引完成实名认证。关于您注册、登录及使用腾讯云账号的具体规则，请遵守《腾讯云账号协议》及相关账号使用协议以及腾讯云为此发布的专项规则。
7.1.2 您有责任妥善保管注册账号信息及中账号密码的安全，您需要对注册账号以及密码下的行为承担法律责任。您同意在任何情况下不向他人透露账号及密码信息。在您怀疑他人在使用您的账号时，您应立即通知腾讯云。
7.2【用户注意事项】
7.2.1 您理解并同意：为了向您提供有效的服务，本软件会利用您的终端设备的处理器和带宽等资源。**本软件使用过程中可能产生数据流量的费用，用户需自行向运营商了解相关资费信息，并自行承担相关费用。**
7.2.2 您在使用本软件某一特定功能时，腾讯云可以在征得您的授权后使用您终端设备的相关权限、接口及相关信息等以实现相应的功能。您可以选择不向腾讯云提供您的某些信息，或者根据产品设置取消腾讯云收集某些信息的权利，但因此可能会导致相关服务功能无法实现。
7.2.3 您理解并同意腾讯云将会尽其商业上的合理努力保障您在本软件及服务中的数据存储安全，但是，腾讯云并不能就此提供完全保证，包括以下情形：
（1）腾讯云不对由于非腾讯云原因造成的您在本软件和/或本软件中相关数据的删除或储存失败负责。
（2）您应自行备份存储在本软件和/或本软件中的数据、信息或与本软件和/或本软件相关的数据、信息，双方另有约定的按相应约定执行。
（3）如果您停止使用本软件和/或本软件，或因您违反法律法规或本协议而被取消或终止使用本软件，腾讯云有权从服务器上永久地删除您的数据。您的服务停止、终止或取消后，腾讯云没有义务向您返还任何数据。
7.3 您充分理解并同意：因业务调整等原因，腾讯云有权在提前通知您的情况下修改、中止、中断或取消给您提供的服务，若因前述行为造成您或他人损失的，腾讯云无需承担任何赔偿责任。
7.4 特别提示您注意，如果您将本软件应用到您的产品、应用、功能中并对外提供服务的，您作为生成式人工智能服务提供者、深度合成服务提供者以及互联网信息服务提供者等，应当遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《互联网信息服务算法推荐管理规定》《互联网信息服务深度合成管理规定》等适用法律的相关规定，对生成内容及用户（即 “生成式人工智能服务使用者”）使用您产品、应用、功能依法履行相关法定义务并承担相关法律责任，包括：
（1）应当落实信息安全主体责任，建立健全算法机制机理审核、用户注册、信息内容管理、数据安全和个人信息保护、未成年人保护、从业人员教育培训等管理制度，具有与新技术新应用发展相适应的安全可控的技术保障措施。
（2）应当制定并公开管理规则和平台公约，与用户签订服务协议，以显著方式提示用户信息安全义务，并依法依约履行相应管理责任。
（3）应当依法对用户进行真实身份信息认证，用户不进行真实身份信息认证的，您不得为其提供信息发布服务。

（4）应当依法承担网络信息内容生产者责任，履行网络信息安全义务，采取技术或者人工方式对用户的输入数据和生成内容进行审核，发现违法内容的，应当及时采取停止生成、停止传输、消除等处置措施，采取模型优化训练等措施进行整改，并向有关主管部门报告；建立健全用于识别违法和不良信息内容的特征库，完善入库标准、规则和程序，记录并留存相关网络日志；对违法和不良信息依法采取相应处置措施，并对相关用户依法依约采取警示、限制功能、暂停服务、关闭账号等处置措施。

（5）应当加强生成式人工智能和深度合成技术管理，定期审核、评估、验证算法机制机理；提供具有对人脸、人声等生物识别信息或者可能涉及国家安全、社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息编辑功能的模型、模板等工具的，应当自行开展安全评估，预防信息安全风险。

（6）应当加强训练数据管理，确保数据处理合法、正当，采取必要措施保障数据安全。训练数据包含涉及个人信息数据的，还应当遵守个人信息保护有关规定，不得非法处理个人信息。

（7）应当对用户使用您的产品、应用、功能所制作的图片、视频等生成内容，**依法采取技术措施添加显著标识**，避免造成公众混淆或误认，依法保存日志信息，使发布、传播的生成信息内容可被自身识别、追溯。

（8）应当对用户的输入信息和使用记录应当依法履行保护义务，不得收集非必要个人信息，不得非法留存能够识别用户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供使用者的输入信息和使用记录；应当依法及时受理和处理个人用户关于查阅、复制、更正、补充、删除其个人信息等的请求。

（9）应当建立健全辟谣机制，发现用户利用深度合成技术制作、复制、发布、传播虚假信息的，应当及时采取相应的辟谣措施，并将相关信息报网信等部门备案。

（10）应当设置便捷有效的用户申诉和公众投诉、举报入口，公布处理流程和反馈时限，及时受理、处理并反馈处理结果。

（11）如您提供具有舆论属性或者社会动员能力的生成式人工智能服务的，应当按照国家有关规定开展安全评估，并按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行算法备案和变更、注销备案手续。

8. 用户行为规范

8.1【信息内容规范】

8.1.1 本条所述信息内容是指用户使用本软件及服务过程中所制作、复制、发布、传播的任何内容以及本软件及服务过程中由第三方产品提供的内容资源，包括您账号下的头像、名字、用户说明、简介等信息，或用户上传、发布的文字、语音、图片、视频等信息和相关链接、页面，以及其他用户使用本软件及服务所产生的内容。

8.1.2 您必须保证，您拥有您所上传或发布信息内容的知识产权（著作权、商标权、专利权等）或已获得合法授权，不存在侵犯任何第三方合法权益的情形。否则，腾讯云有权按8.4和8.5条规定予以处理。

8.1.3 您在使用本软件时须遵守法律法规，不得制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息或从事相关行为，也不得为制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息或从事相关行为提供便利。否则，腾讯云有权按8.4和8.5条规定予以处理：

（1）违反宪法确定的基本原则的。

（2）危害国家统一、主权或者领土完整的。

（3）危害国家安全，或者损害国家荣誉、利益的。

（4）煽动民族仇恨、民族歧视，伤害民族感情或者侵害民族风俗、习惯，破坏民族团结的。

（5）违反国家宗教政策，宣扬邪教、迷信的。

（6）宣扬淫秽、赌博、暴力以及与毒品有关的违法犯罪活动，或者教唆犯罪的。

（7）违背社会公德或者民族优秀文化传统的。

（8）侮辱、诽谤他人，侵害他人合法权益的。

（9）法律、行政法规禁止的其他内容。

8.2【软件使用规范】

8.2.1 除非法律允许或腾讯云书面许可，您不得从事下列行为：

（1）删除本软件及其副本上关于著作权的信息。

（2）对本软件进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本软件的源代码。

（3）对腾讯云拥有知识产权的内容进行使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。

（4）对本软件或者本软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、软件运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及本软件运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括使用插件、外挂或非腾讯云经授权的第三方工具/服务接入本软件和相关系统。

（5）通过修改或伪造软件运行中的指令、数据，增加、删减、变动软件的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的。

（6）通过非腾讯云开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用本软件和/或本服务，或制作、发布、传播上述工具。

（7）自行、授权他人或利用第三方软件对本软件和/或本服务及其组件、模块、数据等进行干扰。

（8）其他可能影响、干扰本软件和/或本服务正常运行的行为。

8.2.2 您理解并同意，基于用户体验、本软件运营安全及健康发展、腾讯云商业目的等综合因素，针对以下情形，腾讯云有权视具体情况中止或终止提供本服务，包括：

（1）违反法律法规或本协议规定的。

（2）影响服务体验的。
（3）存在安全隐患的。
（4）诱导其他用户点击链接页面或分享信息的。
（5）未经腾讯云书面许可利用本软件及服务任何功能进行推广或互相推广的。
（6）违背本软件运营原则，或不符合腾讯云其他管理要求的。

8.3【对自己行为负责】

您充分了解并同意，您需要为自己使用本软件及服务下的一切行为负责。由于技术等方面的原因，腾讯云无法对您使用本软件及服务所查询的结果的安全性、正确性、及时性、完整性、实用性等作出任何保证，您需要对您使用本软件及服务所获得的结果自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任，但腾讯云承诺将努力不断提升服务质量。

8.4【违约处理】

8.4.1 您理解并同意，腾讯云有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应独自承担由此而产生的一切法律责任。该法律行动包括以下措施（具体措施的时间长短由腾讯云根据您的违法违约情节相应情况确定）：

（1）对您进行警告。
（2）限制您使用本软件和/或本服务部分或全部功能。
（3）删除、屏蔽相关内容或断开链接。
（4）中止、终止您对本软件下相应账号的使用（简称“封号”）。
（5）采取其他合理、合法的措施。
（6）依法追究您的法律责任。

8.4.2 您理解并同意，因您违反本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；腾讯云因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

8.4.3 您理解并同意，本软件及服务在公测或试用期间(免费或不免费)，腾讯云将不对本服务可用性、可靠性做出承诺，您测试或试用本软件及服务工作或结果及责任由您自行承担。

8.5【用户发送、传播的内容与投诉处理】

8.5.1 如果腾讯云发现或收到他人举报或投诉用户违反本协议约定的，腾讯云有权不经通知随时对相关内容进行删除、屏蔽，并视行为情节对违规账号处以包括警告、限制或禁止使用部分或全部功能、账号封禁直至注销的处罚，并公告处理结果。

8.5.2 如您发现本软件及服务内存在任何侵犯您权利的内容或对生成内容有任何反馈和建议，请立即通过 腾讯云官网客服 通知腾讯云，提供您有相关权利的初步证据，腾讯云将会根据法律规定及时处理您的投诉。但如您将生成的敏感性、非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。

8.5.3 如您被他人投诉或您投诉他人，腾讯云有权将争议中相关方的主体、联系方式、投诉相关内容等必要信息提供给相关当事方或相关部门，以便及时解决投诉纠纷，保护各方合法权益。

9. 知识产权声明

9.1 腾讯云是本软件的知识产权权利人，腾讯云为本软件的开发、运营提供技术支持。本软件的一切著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权，以及与本软件相关的所有信息内容（包括文字、图片、音频、视频、图表、界面设计、版面框架、有关数据或电子文档等）均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，腾讯云享有上述知识产权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。

9.2 未经腾讯云或相关权利人书面同意，您不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

9.3 您理解并同意，在您使用本软件期间，您可以向本软件提交文本等输入内容（合称“输入内容”），本软件接收响应您的输入内容而生成代码并输出代码内容（合称“输出内容”），具体的输入内容、输出内容类型以产品功能实际情况为准。您理解并承诺，输入内容以及您在使用本软件时发布的文字、代码内容，均由您原创或已获合法授权，不存在任何违反法律法规规定、侵犯他人合法权益（包括著作权、专利权、商标权等知识产权及人格权、个人信息权益等其他权益）、违反公序良俗的内容。如输入、输出内容本身包含了腾讯云享有知识产权或其他合法权益的内容，则前述输入、输出内容的相应权利、权益仍由腾讯云享有，不因被包含在输出内容当中而改变其权利归属。

9.4 如您使用腾讯云代码助手个人免费版，使用本服务目前暂不收取费用，为了提升您使用本服务的体验，您知悉并同意，在经过安全加密技术处理、严格去标识化且无法重新识别特定个人身份或匿名化处理的前提下，您授予我们一项在全球范围内免费的、非排他的使用权，在法律法规允许的范围内我们可将服务所收集的输入与对应输出内容用于模型服务优化及本服务的改进。如您拒绝提供前述授权，您可以通过 腾讯云官网客服 向我们反馈您的意见，我们收到您的反馈后，将不会再用于前述约定用途。

10. 终端安全责任

10.1 您理解并同意，本软件同大多数互联网软件一样，可能会受多种因素影响（包括但不限于用户原因、网络服务质量、社会环境等）；也可能会受各种安全问题的侵扰（包括但不限于他人非法利用用户资料，进行现实中的骚扰；用户下载安装的其他软件或访问的其他网站中可能含有病毒、木马程序或其他恶意程序，威胁您的终端设备和数据的安全，继而影响本软件的正常使用等）。因此，您应加强信息安全及个人信息的保护意识，注意密码保护，以免遭受损失。

10.2 您不得制作、发布、使用、传播用于窃取本软件账号及他人个人信息、财产的恶意程序。
10.3 维护软件安全与正常使用是腾讯云和您的共同责任，腾讯云将按照行业标准合理审慎地采取必要技术措施保护您终端设备的信息和数据安全，但是您承认和同意腾讯云不能就此提供任何保证。

11. 第三方内容、软件或技术

11.1 因用户使用本软件或要求腾讯云提供特定服务时，本软件可能会调用第三方提供的内容资源或者通过第三方支持用户的使用或访问，该接入内容、使用或访问的结果由该第三方提供，相应内容、软件或技术的知识产权责任由第三方承担。
11.2 本软件如果使用了第三方的软件或技术，腾讯云将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包、或通过开源软件页面等形式进行展示，它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达，本软件包含的相关第三方开源代码或软件，其对应开源版权声明文件内容的使用说明详见 Draft Attribution_AI Assistant 。您应遵守该使用说明及相关协议的使用要求合规使用、二次开发（如有）该等第三方开源代码或软件。前述通过各种形式展现的相关协议或其他文件，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。**如果您违反这些要求，该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施，并要求腾讯云给予协助，您应当自行承担法律责任，腾讯发现后有权停止提供服务。**
11.3 如因提供、上传到本软件的第三方内容资源、软件或技术以及因您使用本软件对第三方内容资源、软件或技术的使用处理行为所引发的任何纠纷，应由您与该第三方负责解决，腾讯云不承担任何责任。腾讯云不对第三方内容资源、软件或技术提供客服支持，若您需要获取支持，请与第三方联系。如因此导致腾讯云蒙受任何直接或间接的损害、损失或侵权控诉，您应对腾讯作出赔偿。

12. 免责声明

12.1 您理解并同意，尽管腾讯云已经尽了最大努力，但是由于本软件及服务所依赖的技术本身存在的技术瓶颈且生成内容为人工智能模型自动生成，腾讯云仍然不能对以下事项作出任何保证：
（1）不保证本软件将符合您的实际或特定需求或目的，经本软件获得的任何产品、服务或其他内容符合您的期望。
（2）不保证本软件百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障。
（3）本软件并不真正像人类一样理解您输入的内容，本软件也不理解背后隐含的潜在风险和伦理问题，本软件的输出不构成对您的任何建议或决策，不保证其生成内容的真实性、完整性、准确性、及时性、合法性、功能性及实用性，生成内容不应视为互联网新闻信息，亦不能代替医疗、法律等专业领域从业人员向您解答对应疑问，生成内容仅供您参考、为您提供辅助作用，不代表腾讯的任何态度、观点或立场，您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对本软件的依赖而产生的风险。
（4）本软件的生成内容无法排除其中部分信息具有瑕疵、不合理或引发不适，且其生成的内容不代表腾讯云的态度或观点。
（5）不保证本软件中的代码、程序及其指向的内容的准确性、稳定性和完整性。
12.2 您理解并同意，在使用本软件的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本软件受到影响。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。出现上述情况时，腾讯云将努力在第一时间与相关单位配合，争取及时进行处理，但是由此给您造成的损失腾讯云在法律允许的范围内免责。
12.3 腾讯云对以下情形导致的服务中断或受阻不承担责任：
（1）受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
（2）用户或腾讯云的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
（3）用户操作不当或用户通过非腾讯云授权的方式使用本软件。
（4）程序版本过时、设备的老化和/或其兼容性问题。
（5）其他腾讯云无法控制或合理预见的情形。
12.4 您理解并同意，在使用本软件的过程中，可能会遇到网络信息或其他用户行为带来的风险，腾讯云不对任何信息的真实性、适用性、合法性承担责任，也不对因侵权行为给您造成的损害负责。这些风险包括：
（1）来自他人匿名或冒名的含有威胁、诽谤、令人反感或非法内容的信息。
（2）遭受他人误导、欺骗或其他导致或可能导致的任何心理、生理上的伤害以及经济上的损失。
（3）其他因网络信息或用户行为引起的风险。
12.5 腾讯云依据本协议约定获得处理违法违规内容的权利，该权利不构成腾讯云的义务或承诺，腾讯云不能保证及时发现违法行为或进行相应处理。

13. 其他

13.1 腾讯云有权在必要时修改本协议条款。您可以在本软件的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如果您继续使用本软件，即视为您已接受修改后的协议。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本软件。
13.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
13.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
13.4 若您和腾讯云之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
13.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。

13.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。（正文完）

腾讯云代码助手服务等级协议

最近更新时间：2025-05-27 15:31:21

为使用腾讯云代码助手服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云代码助手服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云代码助手

腾讯云代码助手 是一款辅助编码工具，基于代码大模型，提供包括但不限于技术对话、代码补全、代码诊断和优化等能力。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与腾讯云代码助手服务建立访问或连接的尝试均失败，即您始终无法使用腾讯云代码助手，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 /服务月度内服务总分钟数）× 100%
例如：2020年04月某一天23:00至23:05无法使用腾讯云代码助手服务，不可用时间为5分钟，则2020年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 × 24 × 60）× 100% = 99.98%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日，**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的账号。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.2 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.3 您未遵循腾讯云代码助手产品使用文档或使用建议引起的。
4.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的。
4.5 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.6 日常系统维护时间、隐式依赖的云服务器服务、云数据盘服务、负载均衡服务、私有网络服务、云监控服务的不可用时间。
4.7 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.8 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.9 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您就本服务过往12个月所支付的服务费用总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云原生构建服务等级协议

最近更新时间：2025-05-27 14:54:52

为使用腾讯云计算（北京）有限责任公司提供的 云原生构建 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云原生构建服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《云原生构建服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。**除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与云原生构建服务之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。**

1. 术语和定义

1.1 云原生构建服务

云原生构建服务基于 Docker 生态，对环境、缓存、插件进行抽象。
通过声明式的语法，采用代码化的方式实现自动化流程，解决重复劳动的成本和减少手动操作的误差，来达到提高研发效率的目的。

1.2 每5分钟错误率

每5分钟错误率，指在单位时间内（5分钟为一个统计粒度）云原生构建服务返回的失败请求数占这5分钟内用户请求数的比例。其具体的计算方式如下：
每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟用户请求数）× 100%
注1：每5分钟错误率大于 0.05%（不含本数），方纳入错误率统计。
注2：每5分钟指的是，从0点起，以5分钟为间隔的时间段，例如：
[00:00:00,00:04:59]
[00:05:00,00:09:59]
[00:10:00,00:14:59]
以此类推

1.3 失败请求

指云原生构建服务返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括 Internal Error（500错误）或 Service Unavailable（503错误）两种错误码，但不包括以下情况：
(1) 触发频控导致的限流请求。
(2) 云原生构建升级、变更、停机而导致的失败请求。
(3) 未经身份验证、鉴权失败或者欠费停服状态下的请求。
(4) 在流水线中，由于依赖外部源或者外部服务导致的执行失败。
(5) 由于黑客攻击而对云原生构建服务的请求。

1.4 用户请求

用户请求指的是云原生构建服务服务器端接收到的用户发送的请求，不包括未经身份验证、鉴权失败或者欠费停服状态下的请求。

1.5 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如您从03月17日开通本服务，今日为06月16日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 月度服务费用

是指您云原生构建的某个顶级组织在某个服务月度中就使用云原生构建服务所支付的服务费用总额。

2. 服务可用性/服务成功率计算方式

2.1 服务可用性计算方式

每个云原生构建顶级组织独立统计服务可用性，具体计算方式如下：
服务可用性 =（1 − 服务月度内每 5分钟错误率之和 / 服务月度内的5分钟总个数）× 100%
注：服务月度内的5分钟总个数 = 服务月度内包含的天数 × 24（小时）× 12

2.2 服务可用性

云原生构建提供的服务可用性具体为：**云原生构建服务可用性不低于 99.8%。**
如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于本协议第2条约定标准，已付费购买服务的客户有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券形式实现，发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的账户使用本服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.8%但等于或高于99.0%	未达标服务月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	未达标服务月度服务费的25%
低于95.0%	未达标服务月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后云原生构建会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以云原生构建的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向云原生构建主张其他权利的权利，云原生构建有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和云原生构建的赔偿范畴，云原生构建无须向您承担责任：
4.1 云原生构建预先通知您需要进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何云原生构建所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 日常系统维护时间、隐式依赖的云服务器服务、云数据盘服务、负载均衡服务、私有网络服务、云监控服务的不可用时间。
4.4 构建任务所关联的用户代码仓库、第三方开源仓库、第三方镜像仓库不可连接导致的构建失败或构建长时间阻塞的。
4.5 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.6 您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 您未遵循云原生构建产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.10 您大规模流量突发增长未提前书面告知云原生构建所导致的可用性降低。
4.11 非云原生构建或产品原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或云原生构建单独发布的相关规则、说明等中所述的云原生构建可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因云原生构建违约原因造成您损失的，云原生构建的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.2 云原生构建有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在云原生构建官网（https://cnb.cool）的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意云原生构建对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《云原生构建服务协议》的附属协议，具有与《云原生构建服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《云原生构建服务协议》的相关约定。若本协议与《云原生构建服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云代码分析 TCA 服务等级协议

最近更新时间：2024-10-14 10:42:21

为使用腾讯云代码分析 TCA 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云代码分析 TCA 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云代码分析服务

指腾讯云为您提供的 代码分析服务，包括基础代码分析、分析结果报告、增强工具分析等功能服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度费

指您在一个服务月度中所实际消耗的本服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。服务月度费用不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

1.4 失败请求

指本服务返回的错误码为服务器内部错误码的请求，包括 Internal Error（500错误）或 Service Unavailable（503错误）两种错误码；本服务的失败请求不包括触发频控导致的限流请求或者本服务升级、变更、停机而导致的失败请求。

1.5 服务不可用

若本服务在连续 5 分钟及以上的周期内，持续出现失败请求（即用户发送的所有请求均为失败请求），视为服务不可用。若本服务无法正常使用的持续时间在5分钟以内（含5分钟），不属于服务不可用。

1.6 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时刻 – 服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.7 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内本服务不可用时间之和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为15分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为65分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 – 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内的分钟总数）x 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.5%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.5%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云或本服务团队预先通知您需要进行系统维护所引起的服务不可用，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 由于本服务的日常系统维护时间、隐式依赖的云服务器服务、云数据盘服务、负载均衡服务、私有网络服务、腾讯云可观测平台等引起的服务不可用。
4.4 由于您使用本服务所关联创建的用户代码仓库、第三方开源仓库、第三方镜像仓库、执行分析节点、自定义工具等不可连接导致的分析失败或分析长时间阻塞等引起的服务不可用。
4.5 由于您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的服务不可用。
4.6 由于您维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄漏所引起的服务不可用。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的服务不可用。
4.8 由于您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云或本服务团队所导致的服务不可用。
4.9 由于您未遵循本服务产品使用文档或使用建议引起的服务不可用。
4.10 由于您内容违规或其他原因而导致账号、团队被封禁而产生的服务不可用。
4.11 由于您违反《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等导致服务请求失败、服务被暂停或终止等的。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.13 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

监控与运维
事件总线服务等级协议

最近更新时间：2022-04-26 15:06:31

为使用腾讯云事件总线服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《事件总线服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云事件总线服务（EventBridge，EB）

腾讯云事件总线（EventBridge）是一款安全，稳定，高效的无服务器事件管理平台，为用户提供事件的收集、处理、分发服务，用户通过可视化的配置，实现事件源（例如 Kakfa、审计、数据库等）和目标对象（例如 CLS、SCF 等）的快速连接，事件的过滤处理，助力分布式事件驱动架构的快速构建。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数是指在一个服务月度中就某一腾讯云账号下按照服务月度内的服务天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务不可用分钟数

服务不可用：指产品对外接收事件接口由于内部服务错误导致接口无法正常使用。
服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.5 服务月度不可用分钟数

在一个服务月度中就某一腾讯云账号下本服务产生的服务不可用分钟数总和。

1.6 月度服务费

客户在一个服务月度中就某一腾讯云账号下消息队列 EB 所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数）/ 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1. 赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您收到代金券后，应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.95%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，或本服务未达到可用性标准的，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

Grafana 服务服务等级协议

最近更新时间：2023-05-17 17:15:11

为使用腾讯云 Grafana 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《 Grafana 服务服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 Grafana 服务（TencentCloud Managed Service for Grafana）

Grafana 服务（TencentCloud Managed Service for Grafana，TCMG）是腾讯云基于社区广受欢迎的开源可视化项目 Grafana ，并与 Grafana Lab 合作开发的托管服务。TCMG 为您提供安全、免运维 Grafana 的能力，内建腾讯云多种数据源插件，例如 Prometheus 监控服务、容器服务、日志服务 、Graphite 和 InfluxDB 等，最终实现数据的统一可视化。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 单实例

单位数量为1的 Grafana 实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

因腾讯云原因导致 Grafana 无法正常展示可视化数据，视为实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障时间持续超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单 Grafana 实例所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务月度单实例服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.95% > Av ⩾ 99%	月度服务费的10%
99% > Av ⩾ 95%	月度服务费的25%
⩽ 95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重建等操作。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 其他不可抗力或意外事件引起的。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

Prometheus 监控服务服务等级协议

最近更新时间：2021-10-09 16:34:40

为使用腾讯云 Prometheus 监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《 Prometheus 监控服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 Prometheus 监控服务（Managed Service for Prometheus）

是指腾讯云为您提供的一个轻量、稳定、高可用的 Prometheus 监控服务， 继承开源 Prometheus 监控能力的同时 ，还提供高可用的 Prometheus 监控服务、自助数据源接入、开源可视化的 Grafana 以及腾讯云可观测平台告警的能力，为您减少用户的开发及运维成本。

1.2 单实例

单位数量为1的 Prometheus 实例。服务可用性按单实例进行计算。

1.3 单实例服务月度总分钟数

按照单实例服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 实例不可用

因平台原因导致 Prometheus 服务无法采集数据、查询数据时，视为实例不可用。

1.5 单实例服务不可用分钟数

单实例不可用分钟数 = 实例不可用解决时间 − 实例不可用开始时间。不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即实例不可用持续时间不超过5分钟的），不计入不可用分钟数。

1.6 服务月度

指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.7 月度服务费

您在一个服务月度中就单 Prometheus 实例所支付的现金服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单实例服务月度总分钟数 − 单实例服务不可用分钟数）/ 单实例服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条（赔偿方案）约定获得赔偿。
假设某服务月度单实例服务月度总分钟数为30 × 24 × 60 × 99.95% = 43178.4分钟，即存在43200 − 43178.4 = 21.6分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.95% > Av ≥ 99%	月度服务费的10%
99% > Av ≥ 95%	月度服务费的25%
≤ 95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。例如，用户主动重建等操作。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.9 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题**。
5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云拨测服务等级协议

最近更新时间：2025-06-24 17:36:11

为使用腾讯云云拨测服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云拨测服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的云拨测服务（Cloud Automated Testing，CAT）

云拨测（Cloud Automated Testing，CAT）是依托腾讯专有的服务质量监测网络，利用分布于全球的服务质量监测点，对您的网站、域名、后台接口等进行周期性监控，您可通过查看可用率和延时随时间区间变化来帮助分析站点质量情况。云拨测对可用率指标提供自定义阈值告警功能，您可以通过配置告警实现异常实时通知。可视化性能数据和告警通知可帮助您及时对业务质量作出反应，保证业务稳定正常运行。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您使用或购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 创建任务延时

创建任务耗时大于 T+5分钟的部分，其中 T 表示您创建云拨测任务时所选的拨测频率。

1.5 暂停任务延时

暂停任务耗时大于 T 分钟的部分，其中 T 表示您创建云拨测任务时所选的拨测频率。

1.6 接口不可用分钟数

不可用时间指业务发生故障导致接口不可用开始到恢复正常使用的时间，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入接口不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即接口不可用持续时间不超过5分钟的），不计入接口不可用分钟数。

1.7 服务不可用分钟

服务不可用分钟 = 创建任务延时 + 暂停任务延时 + 接口不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (月度服务总分钟数 - 月度服务不可用分钟数) / 月度服务总分钟数 x 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于98.5%	月度服务费的10%
低于98.5%但等于或高于98.0%	月度服务费的20%
低于98.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
5.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
5.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
5.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
5.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
5.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
5.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的数据推送延时或丢弃；
5.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
5.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

应用性能监控服务等级协议

最近更新时间：2025-06-23 15:59:52

为使用腾讯云应用性能监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《应用性能监控服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 应用性能监控服务（Application Performance Management，简称【APM】）

应用性能监控服务（Application Performance Management，简称【APM】）是指腾讯云为您提供的服务端应用性能管理平台，支持多种主流框架和编程语言，提供一站式链路追踪以及应用性能管理解决方案。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 请求

请求是指应用向 APM 服务端上报监控数据的行为。

1.4 失败请求

失败请求是指 APM 服务端未能成功接收并处理的请求。包括下述情形：
（1）因 APM 系统原因导致返回失败状态码的请求。
（2）因 APM 系统原因导致未能到达 APM 服务端的请求。

1.5 每5分钟失败率

以5分钟为单位按照如下方式计算失败率。
每5分钟失败率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数）× 100% 。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性按服务月度统计，将根据服务月度内每5分钟失败率之和除以服务月度内5分钟的总个数计算出每5分钟失败率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 =（1 – 服务月度内 Σ 每5分钟失败率 / 服务月度内5分钟总个数）× 100%（注：服务月度内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务月度的天数）

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1. 赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 95.0%	月度服务费的25%
95.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

（1）腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

（2）任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

（3）您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。

（4）您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

（5）由于您的疏忽授权、错误操作、客户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。

（6）您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

（7）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

（8）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

混沌演练平台服务等级协议

最近更新时间：2024-03-29 17:35:51

为使用腾讯云混沌演练平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《混沌演练平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的混沌演练平台服务，是指腾讯云为您提供验证系统服务可用性的平台，通过给系统注入故障演练获取相应指标监控结果，提供评估系统可用性改进的依据。

1.1 腾讯云混沌演练服务

是指腾讯云通过混沌演练平台为您（也称“客户”）提供的故障演练等服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务周期

服务周期是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为 3 月 17 日，则包含 4 个服务月度，其中第 1 个服务月度是指 3 月 17 日到 3 月 31 日，第 2 个服务月度是指 4 月 1 日到 4 月 30 日，第 3 个服务月度是指 5 月 1 日到 5 月 31 日，第 4 个服务月度是指 6 月 1 日到 6 月 16 日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）

1.4 服务不可用

本服务在持续的 1 分钟及以上的周期内存在以下情形，视为服务不可用：

- 由于混沌演练平台自身原因导致业务请求无法到达业务服务器。
- 由于混沌演练平台自身原因导致业务服务器返回 4xx 和 5xx 状态码。

若本服务无法正常使用的持续时间在 1 分钟以下，则不属于服务不可用。例如，本服务在持续的 59 秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.5 服务不可用时间

服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。按分钟计算不可用时间，不足 60 秒的按 1 分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为 1 月 10 日 14 点 1 分 01 秒，服务不可用解决时刻为1 月 10 日 15 点 1 分 29 秒，服务不可用时间为60 分钟 28 秒，由于 28 秒不足 1 分钟，需要按 1 分钟计算，所以本次服务不可用时间为 61 分钟。

1.6 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，数据来源于腾讯云混沌演练平台后台日志记录，例如某服务月度内共出现 3 次服务不可用，服务不可用时间分别为 10 分钟、20 分钟、30 分钟，则本服务月度内不可用分钟数为 60 分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于 99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第 3 条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于 99.95%但等于或高于 99%	月度服务费的 10%
低于 99%但等于或高于 95%	月度服务费的 25%
低于 95%	月度服务费的 100%

3.2 赔偿申请时限

（1）**如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于混沌演练是给系统注入真实故障，天然存在风险需谨慎操作，因此使用本服务的故障演练时导致您业务不能使用的情况。
4.2 本服务提供故障演练动作自定义能力，如因您自定义动作进行故障演练，导致故障演练时您业务不能正常使用的情况。
4.3 本服务提示的演练动作没有配套的恢复或回滚动作的风险，您根据业务需要仍进行演练导致您业务不能正常使用的情况。
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。**
5.2 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

前端性能监控服务等级协议

最近更新时间：2021-10-08 15:11:47

为使用腾讯云前端性能监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云前端性能监控服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的前端性能监控服务（Real User Monitoring，RUM）

腾讯云提供的前端性能监控服务，是指腾讯云通过嵌入您页面的 SDK，采集性能和错误相关数据，通过网络传输，将数据收集计算并提供可视化的功能，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以利用腾讯云前端性能监控，获取最贴近用户使用详情的各项性能指标，全面掌握应用的 Web 页面性能体验、手机浏览器体验、CDN 体验、网络性能质量及劫持等情况。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

由于腾讯云前端性能监控服务异常导致的 API 调用失败，其中包括后端服务异常、应答超时、无法连接。由于用户设备原因，网络异常，域名访问限制等原因不计算在内。

1.4 服务不可用分钟

单次服务不可用以分钟为单位计算，如果一分钟内调用前端性能监控 API 出现5次及以上服务不可用，则记录为服务不可用分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (月度服务总分钟数 − 月度服务不可用分钟数) / 月度服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于98.0%	月度服务费的20%

低于98.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的数据推送延时或丢弃；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云压测服务等级协议

最近更新时间：2025-06-23 17:55:02

为使用腾讯云云压测服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云压测服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 云压测服务

云压测（PerformanceTesting Service, PTS）是一款分布式性能测试服务，可模拟海量用户的真实业务场景，全方位验证系统可用性和稳定性。支持按需发起压测任务，提供百万并发多地域流量发起能力。提供流量录制、场景编排、流量定制、高级脚本定制等功能，可快速根据业务模型定义压测场景，真实还原应用大规模业务访问场景，帮助用户提前识别应用性能问题。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您使用或购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 压测服务不可用定义

压测服务月度不可用分钟 = 压测服务控制台不可用分钟数 + 压测场景无法运行分钟数 + 接口不可用分钟数。
压测服务控制台不可用分钟数是指控制台由于业务发生故障而无法进行正常的项目创建及编辑，场景创建及编辑，查看测试报告操作的时长，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即控制台不可用持续时间不超过5分钟的，不包含5分钟），不计入控制台不可用分钟数。
压测场景无法运行分钟数是指由于云压测后端故障的原因，导致压测场景无法运行的时长，包括未预先通知的系统维护时间。注：此处的无法运行，不包括如由于用户编写错误原因而导致的语法问题，逻辑问题等而导致的场景问题。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入压测场景不可用分钟数。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即压测场景无法运行持续时间不超过5分钟的，不包含），不计入无法运行分钟数。
接口不可用分钟数是指业务发生故障导致接口不可用开始到恢复正常使用的时间，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入接口不可用时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即接口不可用持续时间不超过5分钟的，不包含），不计入接口不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数) / 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.50%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于98.0%	月度服务费的10%
低于98.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的数据推送延时或丢弃；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云压测服务条款

最近更新时间：2023-09-27 11:11:21

本服务条款是腾讯云与您，就您使用腾讯云 PTS 云压测服务（以下简称“本服务”或“云压测服务”）的相关事项签订的协议，同时构成您已签订的《腾讯云服务协议》的补充协议。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约责任、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本服务条款，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
使用本服务应当遵守本服务条款、《 腾讯云服务协议 》以及本服务的服务规则。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”）。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。

1. 服务内容

1.1 本服务是指腾讯云提供的 PTS 云压测服务，其具体服务内容详见 云压测介绍页 。
1.2 本服务包含多种规格套餐，各规格套餐之间对收费标准、服务内容有不同的约定，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定具体购买或使用的服务内容。腾讯云将依照本服务条款、服务规则及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买服务有所差异，您需予以关注并确认同意接受，否则，请勿使用赠送服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，包括预付费和后付费两种计费方式。您应根据所选择产品的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用，腾讯云将以页面公布的当时有效的价格体系为准自您的腾讯云账户中予以扣划服务费用。
2.2 腾讯云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您继续提供服务和技术支持，或者终止服务和技术支持的权利，同时，腾讯云有权要求您支付终止服务前您尚未支付的服务费用。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 优惠措施是基于特定条件设置，例如针对特定配置的产品的优惠措施、客户需一次性使用特定期限或数量的产品方可享受的优惠措施等（如包年优惠），具体以优惠措施介绍页面为准，若您最终未符合特定条件，则无法享受相应的优惠（包括但不限于折扣、代金券赠与、优惠使用其他服务等），届时双方需按照您购买相应产品或服务时的官网原价进行费用结算。
2.5 除非我们在通知中另行说明，任何新“服务”或某项“服务”的新功能的费用和收费，将从我们在官网上发布更新后的费用和收费时起生效。在至少提前30天向您发出通知后，我们可提高或增加某项您正在使用的现有服务的费用或收费。如您不接受调整后的服务费用或收费，您应停止使用该服务。
2.6 您应当按照服务规则及时、足额支付费用。若您未及时、足额支付费用的，腾讯云有权拒绝开通本服务或无需另行通知而中止、终止本服务，同时可以采取以下一项或多项措施：
2.6.1 要求您除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用1‰的标准向腾讯云支付违约金，直至缴清全部费用为止。
2.6.2 若您逾期付款超过15天，腾讯云有权无需另行通知您即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议等措施。
2.6.3 若您逾期付款但您使用了预付费服务或您的账号有未消耗的现金余额的，则腾讯云有权无需另行通知您，而直接将预付费用和现金余额用于抵扣您的拖欠款项和各种违约金，预付费用抵扣后，您可能无法继续使用预付费服务中尚未使用的部分。
2.6.4 删除您基于使用腾讯云服务而存储或产生的部分或全部信息和数据。

3. 使用规则

3.1 您应遵守所有适用的法律、司法解释、行政法规、规章、条例及其他规范性文件，包括但不限于中国以及可能相关的其他境外区域、国家（例如：您使用本服务时所处的国家或地区）的法律法规等（统称为“法律法规”）。
3.2 您应遵守您所属及所处国家或地区的法律法规，按规定取得有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保您依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
3.3 您有权依照本服务条款约定使用本服务，但您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施任何违反法律法规的行为也不得为其提供便利，包括但不限于不得实施任何违反“九不准”、“七条底线”的行为。

3.4 您在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益（包括但不限于知识产权等）。**如果第三方对您使用腾讯云服务或者使用服务所涉及的行为、内容等提出质疑或投诉，或对您使用的腾讯云服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您应配合查清事实、解决纠纷，承担相应费用和损失，以及使腾讯云免责。**

3.5 腾讯云依法向您提供本服务的技术能力，您使用本服务所需的信息应由您根据相关法律法规以及本服务条款约定自行收集、使用。您所收集的信息将全部且仅用于满足您使用本服务的需求。

3.6 如果您利用腾讯云提供的服务进行的经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的，应获得该有关的许可或批准。包括但不限于以下内容：如果您的网站使用本服务存储数据须保证您的网站均获得国家有关部门的许可或批准；如您网站提供非经营性互联网信息服务的，必须办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息；如您网站提供经营性互联网信息服务的，还应自行在当地通信管理部门取得经营性网站许可证；如您经营互联网游戏网站的，您应依法获得网络文化经营许可证；如您经营互联网音、视频网站的，您应依法获得信息网络传播视听节目许可证；若您从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定须经有关主管部门审核同意，在申请经营许可或者履行备案手续前，应当依法经有关主管部门审核同意。**您理解并认可，以上列举并不能穷尽您进行经营或非经营活动需要获得国家有关部门的许可或批准的全部类型，您应获得有关的许可或批准，并应符合国家及地方不时颁布相关法律法规之要求。**

3.7 除腾讯云明示许可外，您不得修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让腾讯云提供的服务或软件，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现腾讯云提供的服务或软件的源代码。

3.8 若腾讯云的服务涉及第三方软件之许可使用的，您同意遵守相关的许可协议的约束。

3.9 您同意不散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：不利用腾讯云提供的服务散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件。

3.10 您同意不利用腾讯云提供的资源和服务上传（upload）、下载（download）、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利（包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等）：

- 违反国家规定的政治宣传或新闻信息。
- 涉及国家秘密或安全的信息。
- 封建迷信或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息。
- 博彩有奖、赌博游戏、“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动。
- 违反国家民族和宗教政策的信息。
- 妨碍互联网运行安全的信息。
- 侵害他人合法权益的信息或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。
- 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。

3.11 您同意不进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼，黑客，网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、拒绝服务攻击等），并在未经第三方网站管理方书面许可的情况下，不对第三方网站发起压力测试服务。

3.12 您同意不进行任何改变或试图改变腾讯云提供的系统配置或破坏系统安全的行为。

3.13 您同意不从事其他违法、违规或违反腾讯云服务条款的行为。

3.14 如腾讯云发现您违反上述条款的约定，有权根据情况采取相应的处理措施，包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等。如果第三方机构或个人对您提出质疑或投诉，腾讯云将通知您，您有责任在规定时间内进行说明并出具证明材料，如您未能提供相反证据或您逾期未能反馈的，腾讯云将采取包括但不限于立即终止服务、中止服务或删除相应信息等处理措施。因您未及时更新联系方式或联系方式不正确而致使未能联系到您的，亦视为您逾期未能反馈。

3.15 您不应在腾讯云服务或平台之上安装、使用盗版软件；您对自己行为（例如自行安装的软件和进行的操作）所引起的结果承担全部责任。

3.16 您对自己存放在腾讯云云平台上的数据以及进入和管理腾讯云云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。

3.17 您应向腾讯云提交执行本服务条款的联系人和管理用户网络及云平台上各类产品与服务的人员名单和联系方式并提供必要的协助。如以上人员发生变动，您应自行将变动后的信息进行在线更新并及时通知腾讯云。因您提供的人员的信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由您负责。

3.18 您须依照《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您自行承担未按规定保留相关记录而引起的全部法律责任。

3.19 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。

3.19 腾讯云将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若您对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，您应根据自身需求购买配置更高的安全保护措施或另行配置其他安全防护软件、系统等。在腾讯云尽到前述的基础安全保护措施的前提下，腾讯云不对您因未采取或配置更高级别的安全保护措施而造成的后果和损失负责。

3.20 您应自行对您使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因您未采取前述措施导致权益受损的，由您自行承担责任。
3.21 在您使用腾讯云PTS云压测服务前，您应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，请您自行把握风险谨慎操作。由于云压测会对服务器上的服务进行施压，有可能会导致服务无法正常工作，您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。
您使用腾讯云PTS云压测服务产生的压测报告（以实际名称为准），基于您创建或提供的数据、信息产生，报告内容建议供您参考，由您最终决定是否采纳参考。

4. 用户数据

4.1 腾讯云理解并认可，您通过腾讯云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。
4.2 您保证用户数据由您合法获取、收集、产生，有权自行或委托他人使用腾讯云服务对用户数据进行传输、存储、上传、分析、编辑、修改和分发等任何方式的使用，且前述使用均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违约的情形。
腾讯云基于您提供的用户数据向您提供本服务均符合法律法规的要求，腾讯云无需再另行获得任何主体的授权或许可。若因您未能取得数据主体合法、充分、完整的授权同意而导致腾讯云不当处理了您的数据，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除相关用户数据、暂停或终止本服务、冻结账号或注销账号，且无需承担任何责任，若因此造成腾讯云任何损失的，您应承担全部责任和赔偿腾讯云的全部损失。
4.3 若涉及的数据中包含任何不允许向境外传输、或向境外传输须经事前备案/审查的数据类型，或包含任何敏感信息，则您应避免向境外传输或依法事先经过主管部门许可。
4.4 为向您提供本服务，您授予腾讯云非独占的、在服务期限内不可撤销的权利，有权以托管、处理、存储、传输和/或其他必要方式使用用户数据。
4.5 您在使用我们云压测服务，所产生压测报告（以实际名称为准）及性能数据，保留时长为45天，如需更长期的保存，您需要手动备份相关数据。
4.6 就用户业务数据，腾讯云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露，但以下情形除外：

- 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，腾讯云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务。
- 您和腾讯云另行协商一致。

4.7 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您自行释放服务或删除数据的，腾讯云将删除您的在线数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。
4.8 当服务期届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确约定、主管部门要求或双方另有约定外，腾讯云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的专有条款、产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满腾讯云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。
4.9 用户业务数据一经删除，即不可恢复；您应自行承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，腾讯云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。
4.10 根据您与腾讯云协商一致，腾讯云在您选定的数据中心存储用户业务数据。腾讯云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在腾讯云数据中心的数据。

5. 知识产权

5.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本服务条款而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
5.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。
5.3 与本服务相关的知识产权（包括但不限于商标、版权、专利等）均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您购买或使用本服务并不会导致本服务相关知识产权的转移。
5.4 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、服务等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。您也不得对腾讯云提供的软件、系统等进行破解，进行反向工程、反编译、反汇编或以其他方式尝试发现源代码或绕过任何技术限制。
5.5 您应保证提交腾讯云的内容、对腾讯云服务的使用及使用腾讯云服务所处理或产生的内容未侵犯任何第三方的合法权益。

6. 保密信息

6.1 双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
6.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，客户资料，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况及其它商务活动等。

6.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
6.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：

- 接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
- 该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
- 接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
- 由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。

6.5 如果接收方基于有关法律、法规和规章制度或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
6.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
6.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因此给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。
6.8 腾讯云会按照公布的《 腾讯云隐私声明 》的规定保护您的相关信息。

7. 服务使用/终止

7.1 若服务采用预付费方式的，您需根据服务规则预先支付相应服务费用后，方可使用本服务。若服务采用后付费方式的，您提交开通申请并通过后即可依照服务规则使用服务，腾讯云将根据您的实际使用量进行计费，并直接从您的账号中扣除等额金额。
7.2 发生下列情形，腾讯云有权终止向您提供 PTS 云压测服务：

- 双方协商一致终止。
- 腾讯云由于自身经营政策的变动，提前通过发网站内公告、在网站内合适版面发通知或给您发站内通知、书面通知的方式，终止本服务条款项下的服务。
- 由于您严重违反本服务条款（包括但不限于a.您未按照本服务条款的约定履行付款义务，b.您严重违反本服务条款中所做的承诺，c.您严重违反法律规定等），腾讯云有权按本服务条款的相关约定单方面终止服务。
- 您理解并充分认可，虽然腾讯云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏等危害网络安全的事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您遭遇该等行为而给腾讯云或者腾讯云的其他的网络或服务器（包括但不限于本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响腾讯云与国际互联网或者腾讯云与特定网络、服务器及腾讯云内部的通畅联系，腾讯云可决定暂停或终止服务。
- 腾讯云可提前30天在 腾讯云官网 上通告或给您发网站内通知或书面通知的方式终止本服务条款，届时腾讯云应将您已支付但未消费的款项退还至您的腾讯云账户。

8. 责任限制

8.1 您理解并同意，因接受了云压测所施加流量压力，目标服务器及相应服务可能会出现无法正常运行的情况，腾讯云不对该等结果承担任何责任，同时腾讯云提示您审慎选择目标服务器，如选择错误，导致第三方服务服务器产生故障，腾讯云同样不为该等结果承担任何责任。
8.2 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断，但腾讯云不对该等情况下的服务可用性、适用性、可靠性等做任何明示或默示的承诺和保证。出现下述情况时，腾讯云应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给您造成的损失腾讯云将予以免责。

- 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
- 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
- 您通过非腾讯云授权的方式使用腾讯云服务，您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
- 其他非腾讯云过错、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
- 腾讯云在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务。
- 由于 Internet 上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。
- 腾讯云提供的免费服务、赠送服务或试用性、测试性（如公测、邀测等，无论是否收费）服务。
- 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

8.3 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本服务条款迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达30天以上的，任一方可提前15天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

8.4 腾讯云有权定期或不定期地对提供本服务的平台（包括互联网网站等）或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断，腾讯云无需为此承担任何责任，但腾讯云应尽可能事先进行通告。
8.5 您理解并同意，腾讯云的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为腾讯云违约，其也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。
8.6 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
8.7 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

9. 法律适用及争议解决

9.1 本服务条款的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。
9.2 因本服务条款产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能以诚意协商解决的，任何一方均应将争议提交本服务条款签订地深圳市南山区有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

10. 其他

10.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。
10.2 本服务条款作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。
10.3 本服务条款未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

前端性能监控 SDK 隐私保护协议

最近更新时间：2023-05-17 17:15:11

详细信息，请参见 前端性能监控 SDK 隐私保护协议 。

终端性能监控服务等级协议

最近更新时间：2023-04-18 11:39:55

为使用腾讯云终端性能监控服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云终端性能监控服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 终端性能监控服务

终端性能监控（Mobile Performance Monitoring, MPM）是全方位定位检测 iOS 和 Android 应用性能和用户体验的工具，多维度自动分析出各维度存在可疑的性能缺陷。帮助您精确衡量 iOS 和 Android 应用的性能，以低成本、高效率发现应用各类问题。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您使用或购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 终端性能监控服务不可用分钟数

终端性能监控服务月度不可用分钟 = 终端性能监控服务控制台不可用分钟数 + 接口不可用分钟数。
终端性能监控服务控制台不可用分钟数是指**控制台由于业务发生故障而无法进行正常的业务系统创建及编辑，应用创建及编辑，查看应用性能数据操作的时长，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障恢复正常的时间在5分钟以下（即控制台不可用持续时间低于5分钟的，不包含5分钟），不计入控制台不可用分钟数。**
接口不可用分钟数是指业务发生故障导致接口不可用开始到恢复正常使用的时间，包括未预先通知的系统维护时间。若业务故障时间超过5分钟的，方纳入接口不可用时间。若业务故障恢复正常的时间不超过5分钟（即接口不可用持续时间不超过5分钟的，包含5分钟），不计入接口不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (服务月度总分钟数 - 服务月度不可用分钟数) / 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.0%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.0%但等于或高于98.0%	月度服务费的10%
低于98.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的数据推送延时或丢弃；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

终端性能监控 AI 微解决方案功能服务协议

最近更新时间：2024-11-15 17:51:12

欢迎您使用腾讯云终端性能监控产品的 AI 微解决方案功能（以下简称“本服务”）。
本功能是腾讯云终端性能监控产品为您提供的 AI 微解决方案服务，为使用本服务，您应当阅读并遵守本协议、《腾讯云服务协议》、《腾讯云隐私保护声明》、以及腾讯云其他相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，限制或免责条款可能以加粗形式提示您注意。
您单击“同意”、“确定”、“下一步”或您的使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 功能说明

本功能由腾讯云基于腾讯混元大模型提供，旨在为您提供 App 性能问题的解决方案输出服务。**本服务提供的 App 性能问题解决方案等内容仅供您参考，关于性能问题修复的实际操作以您的业务实际情况和您采取的操作为准。**

2. 使用要求

您在使用本功能时，需要上传您 App 性能问题的相关数据，包括 App 堆栈、App 崩溃原因、App 网络请求、和 App 用户的设备状态信息等（具体以相关页面展示和您实际上传的为准），对于您上传的数据（以下统称“输入数据”），您应当确保：
（1）输入数据的内容合法合规，不含有任何违反法律法规或违反本协议和《腾讯云服务协议》的内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等。
（2）输入数据为您自行所有或已获取了数据主体充分、必要且有效的合法许可及授权，且不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），您同时授予腾讯云在提供本服务范围内的免费的、不可撤销的及非独占性的使用该等数据。
（3）如果输入数据中包含了个人信息，您应保证已经获得了个人信息主体的同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），授权范围应包含委托腾讯云及腾讯云的关联方进行数据处理，或采取了符合适用的数据保护相关的法律的匿名化处理措施。请您注意，您是否提供个人信息、提供何种个人信息完全由您自主决定，腾讯云不建议您提供可能对您的合法权益造成影响的个人信息，您不应未经授权提供他人的个人信息。

3. 数据处理

为向您提供本服务，我们会使用腾讯混元大模型对您的输入数据进行处理，您应保证您有权使用腾讯云的服务对相应数据进行处理（且腾讯云有权委托关联方进行处理）。

4. 责任限制

4.1 本服务所提供的生成内容为人工智能模型自动生成、仅能“按现状”提供，由于其所依赖的技术本身存在的技术瓶颈和科技客观限制，我们不能对以下事项作出任何保证：

(1) 本服务不保证本服务或腾讯混元大模型将符合您的实际或特定需求或目的；
(2) 本服务不保证本服务或腾讯混元大模型百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障；
(3) 本服务所依赖的腾讯混元大模型及其相关技术，并不能完全和人类一样可以充分理解用户输入的内容，也可能出现无法发现您的输入内容或本服务生成内容中潜在风险和伦理问题；
(4) 本服务不保证其生成内容的合法性、真实性、完整性、准确性、及时性及实用性；
(5) 本服务生成内容虽已经过人工智能算法自动过滤以及必要的人工复查，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、存在虚假内容或存在不合理、引发用户不适的地方；
(6) 本服务生成内容不代表专业建议，亦不代表腾讯云及其关联方立场；
(7) 本服务不排除通过提示词恶意诱导等违反本协议的使用方式/目的可能输出的包含与本服务运营主体观点不一致的内容；
(8) 由于人工智能模型的特性，就相同的上传至本服务平台的内容（包括但不限于作为提示词的文本或其他一切用于协助产生人工智能生成内容的提示性内容），本服务可能生成不同的内容结果。

4.2 本服务所提供的 App 性能问题解决方案等内容仅供参考，为您提供辅助作用，不构成对您的任何建议或决策，也不应成为您采取或避免采取任何行动的依据。您需根据自己的实际情况做出独立判断，腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失。

5. 责任承担

您充分了解并同意，您必须为自己使用本服务的一切行为负责，您应对使用本服务时接触到的内容自行加以判断，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险，并承担由此引起的相应风险。腾讯云在法律允许的范围内不对您因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

您在使用本服务提供的信息时，需自行承担风险。我们不对因使用本服务所提供的信息而导致的任何直接、间接、偶然、特殊或后果性损失承担责任，包括但不限于利润损失、数据丢失或其他经济损失。

6. 知识产权

6.1 本服务所提供的内容及其相关知识产权均归腾讯云所有，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。未经腾讯云或相关权利人书面同意，您不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。
6.2 您应保证提交腾讯云的内容、对腾讯云服务的使用及使用腾讯云服务所处理或产生的内容未侵犯任何第三方的合法权益。

7. 其他

7.1 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用本服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
7.2 本服务协议未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本服务协议条款与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务协议条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

感谢您的理解与支持！如有任何疑问或建议，请随时与我们联系。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

终端性能监控 Pro 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-30 17:43:32

说明：
本终端性能监控 Pro 服务等级协议自【2025】年【06】月【30】日生效。
本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云终端性能监控 Pro 服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云终端性能监控 Pro 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《终端性能监控 Pro 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 终端性能监控 Pro 服务

腾讯云提供的终端性能监控 Pro 服务，是指腾讯云通过嵌入您 APP 的 SDK，采集性能和错误相关数据，通过网络传输，将数据收集计算并提供可视化的功能，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以利用腾讯云终端性能监控 Pro 定位分析端应用质量和性能问题，提升端应用的用户体验。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您使用或购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.4 服务月度不可用分钟数

服务月度不可用分钟数 = 监控数据上报接口不可用分钟数 + 服务控制台不可用分钟数。
服务控制台不可用分钟数是指**无法进入服务控制台进行正常的应用创建、配置编辑、数据查看的分钟数**。若故障恢复时间在5分钟（含）以下，不计入不可用分钟数。
监控数据上报接口不可用分钟数是指**正式环境监控数据无法上报到后台的分钟数**。若故障恢复时间在5分钟（含）以下，不计入不可用分钟数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = (服务月度总分钟数 − 服务月度不可用分钟数) / 服务月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到**终端性能监控 Pro 服务**可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的终端性能监控 Pro 服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于98.0%	月度服务费的10%
低于98.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。

5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。

5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。

5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。

5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；

（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。

5.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止。

5.11 由于腾讯云对终端性能监控 Pro 服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。

5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

可观测 AI 工作台服务条款

最近更新时间：2025-07-02 18:09:41

《可观测 AI 工作台服务条款》（下称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）与您之间，就您使用可观测AI工作台服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗形式提示您重点注意。

您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。

本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的、面向企业客户及合作伙伴的，基于腾讯云可观测产品的 AI 智能化统一平台，提供可观测领域的全场景 AI 能力，具体服务内容以腾讯云官网平台的展示内容为准。

1.2 本服务会根据不同的功能场景为您提不同配置的模型服务，请您在使用相关服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。

2. 使用规则与数据处理要求

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您应按规定取得有关部门的备案、许可、批准或安全评估（如需），以确保您可依法开展经营或非经营的活动；您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。

2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。

2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。

2.4 请您知悉，除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，本服务遵循“公平使用”原则，即您不得以任何超出正常范围的频率获取和使用本服务，或明显通过伪造点击、制造虚假请求或其他技术手段试图不正常地使用本服务，否则腾讯云有权对您进行服务限制，或进一步采取账号限制或封禁。

2.5 为保障腾讯云及公众的合法利益，您应注意不得使用或试图使用技术措施或其他手段，进行以下行为：

（1）未经个人信息主体明确同意，在提示词文本或其他一切用于协助本服务产生人工智能生成内容的提示性内容中，加入个人信息；或在任何情况下加入不满十四周岁的未成年人的个人信息；

（2）对腾讯云已标注的人工智能生成内容的标识（包括存在于生成内容上肉眼可见的显著标识以及通过特定技术手段植入生成内容元文件的隐蔽标识）进行删除、篡改或隐匿；

（3）对本服务及其依赖的程序、软件、信息、数据、算法、模型进行复制、修改、创建衍生作品或者进行任何反汇编、反编译、翻译或以其他方式试图发现服务的模型、算法和系统的源代码或底层组件或者向任何人出售、分许可、转售或分发本服务；

（4）使用任何自动化或程序化方法从本服务中提取数据或输出，包括抓取、收集或提取数据；

（5）使用本服务生成内容来研发与可观测AI工作台服务存在竞争的模型，包括开发或训练任何人工智能或机器学习算法或模型等；

（6）建立本服务网页的镜像，或使用任何技术手段重现或复制本服务；

（7）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换提供本服务过程中可能包含的腾讯云相关的商业名称、商标、服务标记、域名或其合作伙伴其他明显的标志，删除本服务中包含的任何版权声明、商标声明或其他所有权声明等；

（8）其他可能损害腾讯云或本服务的行为。

2.6 对于您输入至本服务的内容（包括但不限于构建知识库的数据、作为提示词的文本及其他一切用于协助本服务产生人工智能生成内容的提示性内容），您应当确保：

（1）输入的内容合法合规，不含有任何违反法律法规之内容，不应输入未经授权的其他自然人的个人信息、未经授权的知识产权数据、商业秘密数据等；

（2）该等数据为您自行所有或已获取了上传内容所涉及的权利主体充分、必要且有效的合法许可及授权，不侵犯任何第三方的合法权益（包括但不限于知识产权、肖像权、名誉权、隐私权、商业秘密等合法权益），您同时授予腾讯云在提供本服务范围内的免费的及非独占性的使用该等数据并且腾讯云根据您的指令分析、处理该等信息内容以及生成新的信息内容；

（3）如您的输入内容涉及个人信息，请您确保您已经取得相关个人信息主体的知情同意（涉及敏感个人信息的，应获得单独同意），或采取了符合适用的数据保护相关的法律规定的匿名化处理措施，否则请勿输入至本服务；

（4）该等数据真实、准确、客观，符合本服务所限定的最终的使用目的与用途。

2.8 腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已履行了本服务条款中数据处理要求中规定的相应义务，您应对该等核实和检查提供必要的协助与配合。无论腾讯云是否采取了核查和检查措施，以及核查和检查结论如何，均不影响您承担本服务条款下的义务及责任。

2.9 在您使用本服务时，腾讯云将采取技术手段对您输入的内容及生成结果进行审核，如您输入的内容或生成结果出现了含有违反法律法规或本服务条款的，腾讯云将对此予以拦截、屏蔽或删除处理。请您知悉，腾讯云不保证审核结果的完全准确性，亦不对其做任何保证，无论腾讯云是否采取了审核措施，以及无论审核结论如何，均不影响您对法律法规确定的内容管理义务的履行和承担。

2.10 您理解并同意，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求开展数据处理活动。腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的上述数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并拒绝按照您的指示行动而无需承担任何责任。

为实现本服务目的，您授权腾讯云使用您提供或上传的文件、图片等数据，将数据内容输入给大模型后，回答输入的问题。您理解上述数据均是为您提供本服务所必须，如您选择不提供或者不同意我们获取、使用您提供或上传的文件、图片等数据，将导致您无法正常使用本服务。

为实现问题排查和分析的服务目的，腾讯云可能使用您在本服务中产生的问题数据（如回答错误、回答效果偏离预期等）及您提供或上传的信息，帮助您修复、解决使用本服务时遇到的问题。**如您不提供或不同意我们获取、使用您在使用本服务中产生的问题数据，将不会影响您继续使用本服务，但可能会影响您使用本服务的效果，您可以通过 提交工单 撤回相应授权，但您撤回同意的决定，不会影响撤回前基于您同意已进行的数据处理活动的效力。**

2.11 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，除法律法规另有规定外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息内容（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

2.12 腾讯云采取建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施来保障数据安全。腾讯云持续加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，将立即采取补救措施；发生数据安全事件时，将立即采取处置措施。

2.13 腾讯云根据适用的法律通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面对您的数据采取必要的保护措施。除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的访问、使用和披露。

2.14 本服务期限届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止或其他原因导致的提前终止），对于您存储在本服务中的数据，腾讯云将为您保留必要的缓冲期（另有约定除外）。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除您的所有数据。

2.15 为实现本服务目的，您通过本服务加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据。您理解并同意，不得非法向他人提供我们为您提供的用户业务数据，包括本服务使用者的输入信息和使用记录。

3. 科学使用

3.1 您理解本服务是根据您输入的内容进行 AI 生成，如生成内容引起您的质疑或引发不适，或您对本服务的输出有任何反馈或建议，或您认为您的知识产权权利被侵犯的，欢迎您随时通过 在线支持 向腾讯云进行反馈，腾讯云将对您的意见予以高度重视并采取及时有效的处理措施，持续提升技术和优化功能。**但如您将生成的敏感性内容或非合理性及有理解歧义等不符合规范的内容进行公开传播，由此造成的侵权、纠纷、损失将由您自行承担，腾讯云不为此承担责任。**

3.2 您理解，本服务仅“按原样”“按现状”提供，尽管腾讯云已经尽了最大努力，但是由于本服务所依赖的技术本身存在的技术瓶颈和科技客观限制，腾讯云依然不能对以下事项作出任何保证：

（1）不保证本服务将符合您的实际或特定需求或目的，经本服务获得的任何产品、服务或其他内容符合您的期望。

（2）不保证本服务百分百准确可靠、功能可用、及时、安全、无错误、不受干扰、无中断、持续稳定、不存在任何故障。

（3）本服务并不真正像人类一样理解您输入的内容，也不理解背后隐含的潜在风险和伦理问题，本服务的输出不构成对您的任何建议或决策，不保证其生成内容的真实性、完整性、准确性、及时性、合法性、功能性及实用性，生成内容不应视为互联网新闻信息，亦不能代替金融、医疗、法律等专业领域从业人员向您解答对应疑问。本服务生成内容仅供您参考，不代表腾讯云的任何态度、观点或立场，您需根据自己的实际情况做出独立判断。腾讯云不承担由此带来的任何直接或间接的损失，以及您对本服务的依赖而产生的风险。

（4）本服务的输出虽已经过人工智能算法自动过滤，但仍不排除其中部分信息具有瑕疵、不合理或引发不适，且其生成的内容不代表腾讯云的态度或观点。

（5）不保证本服务中的代码、程序及其指向的内容的准确性、稳定性和完整性。

3.3 对于本服务下生成内容依赖您提交数据的情形，您应始终保持您的数据为最新状态，以确保生成内容为基于您最新数据的结果。您对该类数据的删除、更新、调整均可能影响生成内容的结果。您发现生成结果有误、不准确的，您应注意回溯您的数据准确性、更新状态，以便能够对生成结果进行优化。

4. 知识产权

4.1 腾讯云向您提供的任何资料、技术、软件、代码、模型、服务、技术文档及其他技术工具等的知识产权均属于腾讯云所有（依法属于第三方的除外），您仅有权依照本服务条款约定使用且不得以任何方式损害腾讯云相关知识产权权益；除腾讯云明示同意外，您无权复制、传播、转让、许可或提

供他人使用上述资料、技术、软件、服务等及其相关知识产权。

4.2 您使用本服务输入的任何内容的版权均归您或原作者所有，均不因为输入、发布行为对您或原作者对内容所拥有的权利发生任何改变。**除本协议另有约定或另行获取您的授权同意外，腾讯云不会将您输入的内容用于开发或改进本服务的算法、模型等。**

4.3 除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，腾讯云不主张输出内容的所有权，基于本服务生成的内容的版权由您自行维护并对其独立判断后使用，任何知识产权问题由您自行处理。除法律法规另有规定外，未经腾讯云书面同意，您不得以任何直接或间接、明示或暗示的方式向任何其他第三方披露生成内容与本服务的关联性，包括但不限于披露生成内容是通过腾讯云提供本服务的技术能力进行生成等。

4.4 鉴于本服务生成的内容依赖于机器训练的人工智能模型，不同的腾讯云用户在不同场景下的输入不同的内容，其生成内容可能存在异同性，即生成内容可能相同、相似也可能部分或完全不一致。您理解并同意，如您的生成内容与其他用户的生成内容存在相同或相似的，由您和其他腾讯云用户根据其输入内容各自使用对应的生成内容，您不应将其他腾讯云用户的生成内容视为您的生成内容。

5. 责任限制

5.1 本服务系基于现行法律规定、监管规则和可用技术能力而构建和提供。您理解，本服务可能因法律法规或监管政策变化、行业技术发展等原因而调整、变化或终止，腾讯云在前述情形下不向您承担违约责任。

5.2 除非本服务相关界面另有说明，或您与腾讯云另有约定，腾讯云不对由于使用本服务给您引起的任何损害承担责任，包括但不限于直接的、间接的、特殊的、附带的、后果性的或惩罚性的任何性质的损害，无论您是否已经提前告知腾讯云存在损害的可能性。

6. 其他

6.1 腾讯云依据国家政策法律变化、技术进步、产品功能变更等有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。**如您在本服务服务条款修改后继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。**

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

云通信与企业服务
云通信
腾讯云短信服务等级协议

最近更新时间：2022-04-01 10:16:49

为使用腾讯云短信服务，您应当阅读并遵守《腾讯云短信服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云短信服务

具体包括国内及国际验证码短信、行业通知短信、会员营销短信等功能，向您提供发送短信的 API 接口，通道，以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的短信无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 发送短信有效数

指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的短信总数，发送至非有效号码的短信不计入发送短信有效数。

1.4 有效号码

指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：
（1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码；
（2）由于用户终端原因造成的无法正常接收短信，包含但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购短信服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态；
（3）腾讯云、运营商定义的免打扰名单号码。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

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

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 -（服务月度内发送短信有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送短信有效数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的短信条数**的形式实现，单条短信价格以腾讯云短信服务官方刊例价格为准，您应当遵守短信服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网短信服务相关规则为准）。赔偿的短信条数不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的短信条数进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的短信条数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的短信条数。
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的短信条数。

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。
4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.4 用户未遵循腾讯云短信服务产品使用文档或使用建议引起的。
4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。
4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。
4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。
4.9 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
4.10 业务大并发需求未提前告知，短信普通用户达到百万条/天/账号、或短信渠道用户达到亿条/天/账号。
4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
4.13 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.15 不可抗力以及意外事件引起的。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云短信服务协议

最近更新时间：2024-07-15 14:55:31

欢迎您使用腾讯云短信服务！
《腾讯云短信服务协议》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用短信服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用腾讯云短信服务，您应当充分阅读、理解并遵守本服务条款，提示您特别关注限制、免责条款以及腾讯云对您违规、违约行为的认定处理条款等，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式实际使用腾讯云平台服务，均表示您与腾讯云已就本服务条款达成一致并同意接受本服务条款的全部约定内容。如果您不同意本服务条款的任意内容，或者无法准确理解腾讯云对条款的解释，请不要同意本服务条款或使用本服务条款项下的服务。
如您有违反本服务条款的任何行为时，腾讯云有权依照本服务条款随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务，或者采取冻结服务等措施；已订购的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

定义

1. 腾讯云短信服务（也称“本服务”），是指腾讯云为客户提供发送短信的技术能力，以及与短信发送相关的配套服务。支持全国范围内手机短信在客户、电信运营商与手机终端用户之间的发送、接收功能。
2. API 接口：API（Application Programming Interface，应用程序编程接口）提供给开发人员的实现某一特定功能的接口。
3. SDK AppID 和 AppKey：指开发者在申请开发新应用时获得的由腾讯云授予的应用程序接入账户和密钥。SDK AppID 是腾讯云短信应用的唯一标识码 App Key 是用来校验短信发送请求合法性的密码，该密钥在一定技术条件下可保证应用来源的可靠性。

服务内容

1. 腾讯云短信服务提供普通短信（含验证码短信、通知短信）和营销短信等消息服务。
2. 腾讯云基于自身，以及合作伙伴（运营商或合作服务商）提供的通讯资源，叠加腾讯云的技术服务平台/能力，为您提供整体短信服务。您了解并同意：腾讯云将根据相关法律法规、监管部门、合作伙伴的管控要求以及提供本协议项下服务之必要，将您的信息报备给合作伙伴，腾讯云与合作伙伴在各自服务范围内承担数据安全保护责任。

服务费用

1. 本协议内所及短信，按实际提交成功的短信数量计费。
2. 短信计费规则及详细价格，以官网公布的规则及价格为准。
3. 若因运营商计费规则变化导致腾讯云短信服务调整计费标准，腾讯云短信服务会提前官网告示或以邮件等方式告知您，若您继续使用腾讯云短信服务则需按腾讯云短信服务公布的收费标准支付费用。
4. 实际计费可能会有误差，5‰（计费短信条数/提交成功短信条数）以内的误差率属于正常范围，以腾讯云账单为准。
5. 短信系列产品均不支持使用不指定产品代金券。

服务使用规范

1. 您使用腾讯云短信服务只能用于自有业务用途，向您内部员工或注册客户（以下统称为“用户”）发送短信，您应当事先获得用户明确同意，方可向用户发送短信。在用户接受您所提供的特定业务服务前，您应告知用户该特定业务的服务价格、内容和提供的方式等。您不得进行短信业务转售及/或转接第三方的通信业务，不得利用本服务对其他任何第三方的业务提供服务。
2. 您对 SDK AppID 和 AppKey 的机密负完全责任。您同意任何时候不将自身的 SDK AppID 和 AppKey 有意或无意透露给任何第三方。您同意在发现或怀疑他人未经授权就使用 SDK AppID 和 AppKey 时立即通知腾讯云。腾讯云对开发者的 SDK AppID 和 AppKey 的所有使用情况，包括但不限于任何未经授权的访问、更改或者删除、破坏、损害、丢失或未能存储均不承担任何责任。
3. **您保证向用户所发送的短信的内容真实、准确、合法**，您不得利用腾讯云短信服务提供的通道从事下列行为：

   3.1 违反国家法律、法规和行业政策开展业务。

   3.2 向用户发送违反国家法律、法规、国家政策和公序良俗的信息。

   3.3 向用户发送政治类信息、违法犯罪信息、涉黄信息、SP诱骗定制信息或第三方广告或其它违法违规信息。

3.4 未经客户允许向其发送商业广告或其他信息：如房地产广告、发票、移民信息等。

3.5 发布可能产生重大负面社会影响的短信。

3.6 违反《互联网信息服务管理办法》第十五条的规定，发送含有以下内容的信息（“九不准”）：

（1）反对宪法所确定的基本原则的；
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
（3）损害国家荣誉和利益的；
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

3.7 违反中华人民共和国公安部发出的《关于依法开展治理手机违法短信息有关工作的通知》（公通字【2005】77号），发送含有以下内容的信息：

（1）假冒银行或银联名义进行诈骗或者敲诈勒索公私财物的信息；
（2）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖内容或者教唆犯罪、传授犯罪方法的信息；
（3）非法销售枪支、弹药、爆炸物、走私车、毒品、迷魂药、淫秽物品、假钞假发票或者明知是犯罪所得赃物的信息；
（4）发布假中奖、假婚介、假招聘，或者引诱、介绍他人卖淫嫖娼的信息；
（5）多次发送干扰他人正常生活的，以及含有其他违反宪法、法律、行政法规禁止性规定内容的信息。

3.8 其他违反国家法律、法规和行业政策的行为。

个人信息处理规范

1. 个人信息处理规则

1.1 对于信息主体而言，您是独立的个人信息处理者，通过本协议委托腾讯云及其通讯资源合作伙伴处理相关数据。腾讯云遵循合法、正当、必要原则，基于您的委托、指示和需求并以向您提供本服务为目的开展个人信息处理活动。

1.2 您了解并同意，为实现本协议约定服务之目的，您同意向腾讯云及其通讯资源合作伙伴提供已获得信息主体合法、有效同意的个人信息（如姓名、手机号码、短信内容等，具体以短信服务内容规定的输入信息为准），您知悉前述个人信息为腾讯云及其通讯资源合作伙伴为您提供本服务所必需，如您选择不提供或不同意处理以上个人信息的，将导致您无法正常使用本服务。

2. 声明与保证

2.1 您保证向本服务提供的或者通过本服务收集的所有数据（含个人信息）满足以下要求：您应确保在根据本服务条款开展本服务所涉及的相关个人信息处理活动前，您已就该等个人信息处理活动（包括但不限于可能存在委托处理的事实）向信息主体履行了对应的告知义务，并确保已获得信息主体合法、有效的同意（涉及敏感个人信息还需另行获得信息主体的单独同意），或确保具备其他的合法性基础。腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已经履行了相应的义务，您应对该等检查提供必要的协助与配合（包括但不限于提供信息主体授权页面及合同的截图等），无论腾讯云是否采取了检查措施，以及检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。

2.2 您还应向信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等信息主体权利响应的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。

2.3 若您未能获得信息主体合法、有效的同意和授权或您的委托指示存在违反法律法规规定的情形（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》）或您将本服务用于非法业务活动时，腾讯云有权立即通知您并停止提供本服务而无需承担任何责任，您需自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因接受、提供或处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

3. 对于您使用本服务，腾讯云将在中国境内存储您的数据。为了避免您由于不了解您的信息主体所在国或所在地区关于数据保护相关法规政策而触犯当地的监管规定，腾讯云强烈建议您仅在中华人民共和国大陆地区内使用本服务。如您将本服务应用于中华人民共和国大陆地区以外，应当遵循有关跨境传输转移的法律要求，并承担可能产生的全部风险，如导致腾讯云发生任何形式的损失，您应全额赔偿。

腾讯云公司权利义务

1. **腾讯云有权利监督、管理您使用本服务的情况，如果腾讯云发现或者有合理理由怀疑您使用本服务过程中存在违法、违规行为，或导致国家机关（包括但不限于公安机关、人民检察院、人民法院、省通信管理局等）因您的上述违法、违规行为采取法律措施的，您需单独承担由此引发的全部法律责任，腾讯云有权利要求您在限定的时间内消除影响、进行合规整改或作出合理解释，并保留单方终止服务、解除本协议并要求您赔偿损失的权利。**
2. 腾讯云短信服务向您提供短信运营维护服务，腾讯云短信服务应指定专人负责技术支持、客户服务和数据核对工作。

3. 腾讯云短信服务应对您存留的客户信息（包括但不限于客户姓名、手机号码等信息）进行保密，并不得利用腾讯云短信服务信息技术和设备便利提取各项信息或用将上述信息用于本协议约定以外的任何用途。否则，您有权追究腾讯云短信服务的违约责任。
4. 为符合法律法规及监管要求，腾讯云对短信发送记录存储原则上不超过6个月；如您对账单有疑问，自出账之日起6个月内，可支持明细对账服务，超过6个月的对账申请将不予受理，以腾讯云账单为准。

服务可审查性

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

故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

免责条款

1. **您应了解，使用腾讯云的短信服务涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。**
2. **腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。**
3. **如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：**（1）发生不可抗力情形的。（2）黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。（3）计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。（4）因政府管制而造成中止或终止服务的。（5）其它非因腾讯云的过错而引起的。
4. **对于您违反法律、法规或《 短信审核标准 》的规定，利用腾讯云短信服务向不适当的用户发送短信，或发送内容不当的短信的，产生的全部法律责任一概由您自行承担。**
5. **在任何情况下，腾讯云对本协议项下提供的服务所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务对应之服务费总额。**
6. **在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。**

保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。 本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

腾讯云即时通信 IM 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-09 16:38:53

说明：
本服务等级协议自2025年06月15日生效。
本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云即时通信IM服务的相关事项签订的协议。
为使用腾讯云即时通信 IM 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云即时通信 IM 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务等协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云即时通信服务（Instant Messaging，IM）

是指即时通信 IM 为您提供具有全球接入、单聊、群聊、消息推送、资料关系链托管、账号鉴权等全方位即时通信解决方案，并提供完备的 App 接入、后台管理接口的能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

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

1.3 服务月度费用

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

1.4 明确失败

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

1.5 明确失败分钟数

服务月度内明确失败的分钟数之和。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，本服务赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
99.5% ≤ 服务可用性 < 99.9%	月度服务费的10%
99% ≤ 服务可用性 < 99.5%	月度服务费的20%
服务可用性 < 99%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。

5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。

5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。

5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。

5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：

（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；

（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；

（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。

5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。

5.10 由于您违反本协议、《腾讯云服务协议》、《腾讯云即时通信服务协议》导致的服务器被暂停或终止。

5.11 由于腾讯云对即时通信服务开展《腾讯云服务协议》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。

5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《腾讯云服务协议》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5.14 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。

5.15 用户使用直播群（AvChatRoom）功能时，直播群人数超过10万人且未提前3个工作日通过工单告知而引起的。

5.16 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。

5.17 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

5.18 腾讯云提前30个工作日以站内信或公告的方式通知用户过低 IM SDK 版本可能导致服务可用性降低并建议用户升级后，用户未及时升级 SDK 导致的可用性降低的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。**

6.2 **基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。**

6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云即时通信 IM SDK 隐私保护指引

最近更新时间：2023-08-23 10:43:03

详细信息，请参见 腾讯云即时通信 IM SDK 隐私保护指引 。

腾讯云语音消息服务等级协议

最近更新时间：2021-12-21 17:12:30

为使用腾讯云语音消息服务，您应当阅读并遵守《腾讯云语音消息服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云语音消息服务

具体包括语音验证码和语音通知等功能，向您提供发送语音的 API 接口、通道、以及通道的运营支撑等服务。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 明确失败

指由于腾讯云的原因，通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送的语音消息无法提交至有效号码终端的情况。

1.3 发送语音消息有效数

指通过腾讯云提供的 API 接口或控制台发送至有效号码的语音消息总数，发送至非有效号码的语音消息不计入发送语音消息有效数。

1.4 有效号码

指您提交的号码中可正常使用的号码，不包括：
（1）空号、关机、停机等运营商标识为非正常使用的号码；
（2）由于用户终端原因造成的无法正常接收语音消息，包含但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购语音消息服务、终端网络信号、手机拦截等不稳定等状态；
（3）腾讯云、运营商定义的黑名单号码。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

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

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 -（服务月度内发送语音消息有效数中的明确失败数 / 服务月度内发送语音消息有效数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低95%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的语音消息分钟数**的形式实现，语音消息单价以腾讯云语音消息服务官方刊例价格为准，您应当遵守语音消息服务的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网语音消息服务相关规则为准）。赔偿的语音消息不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯

云账户使用，您也不可以将补偿的语音消息进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的语音消息分钟数
低于95%但等于或高于90%	服务周期服务费用的10%所对应的语音消息分钟数
低于90%	服务周期服务费用的30%所对应的语音消息分钟数

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。
4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.4 用户未遵循腾讯云语音消息服务产品使用文档或使用建议引起的。
4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台规则引起的。
4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。
4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。
4.9 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
4.10 业务大并发需求未提前告知，语音消息普通用户达到百万条/天/账号、或语音消息渠道用户达到亿条/天/账号。
4.11 用户采用到码号扩展、码号尾号固定、三网合一码号、固定码号、指定码号配置、腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限。
4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
4.13 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.15 不可抗力以及意外事件引起的。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云语音消息服务协议

最近更新时间：2023-09-15 09:29:01

欢迎您使用腾讯云语音消息服务！
为使用腾讯云语音消息服务，您应当阅读并遵守《腾讯云语音消息服务协议》（以下简称“本协议”）。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容，特别是免除或者限制责任的条款以及管辖法院的选择条款等。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。
无论是否实际阅读本协议，您实际使用腾讯云平台服务，均表示您与腾讯云已就本协议达成一致并同意接受本协议的全部约定内容。如果您不同意本协议的任意内容，或者无法准确理解腾讯云对条款的解释，请不要同意本协议或使用本协议项下的服务。否则，表示您已接受了以下所述的条款和条件，同意受本协议约束。
如您有违反本协议的任何行为时，腾讯云有权依照本协议随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施；已订购的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。

定义

1. 腾讯云语音消息服务：向您提供的通道，可以支持全国范围内手机语音通知和验证码在您、电信运营商与手机终端用户之间的发送、接收功能。所有功能均已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。
2. API 接口：API（Application Programming Interface，应用程序编程接口）提供给开发人员的实现某一特定功能的接口。
3. SDK AppID 和 AppKey：指开发者在申请开发新应用时获得的由腾讯云授予的应用程序接入账户和密钥。SDK AppID 是腾讯云语音消息应用的唯一标识码 App Key 是用来校验语音消息发送请求合法性的密码，该密钥在一定技术条件下可保证应用来源的可靠性。

服务功能

腾讯云提供的语音消息服务，具体包括语音验证码和语音通知等功能，向您提供发送语音消息的 API 接口、通道、以及通道的运营支撑等服务。

服务费用

1. 本协议内所及语音消息，按实际提交成功的语音消息数量计费。
2. 语音消息计费规则及详细价格，以官网公布的规则及价格为准。
3. 若因运营商计费规则变化导致腾讯云语音消息服务调整计费标准，腾讯云语音消息服务会提前官网告示或以邮件等方式告知您，若您继续使用腾讯云语音消息服务则需按腾讯云语音消息服务公布的收费标准支付费用。
4. 实际计费可能会有误差，5‰（计费语音消息分钟数/提交成功语音消息）以内的误差率属于正常范围，以腾讯云账单为准。
5. 语音消息系列产品均不支持使用不指定产品代金券。

服务使用规范

1. 您使用腾讯云语音消息服务的通道只能向您内部员工或注册客户（以下统称为“用户”）发送语音消息，您应当事先获得用户明确同意，方可向用户发送语音消息。在用户接受您所提供的特定业务服务前，您应告知用户该特定业务的服务价格、内容和提供的方式等。
2. **腾讯云有权对您发送语音消息进行监督、审核和监测，语音消息发送前腾讯云将进行语音消息模板审核，对于未审核通过的语音消息文案内容，腾讯云将限制发送，且腾讯云有权单方判断和决定您发送语音消息是否违反本协议，并有权拒绝发送违反法律规定或本协议约定的语音消息内容，一经发现您发送违反法律规定或本协议约定的信息，有权立即停止传输，并有权视情节轻重要求您限期整改、暂停业务直至单方面解除合作协议，一旦发现您使用本服务的行为违反法律规定或本协议约定行为，有权停止服务或解除协议。如果因您的原因导致用户投诉使腾讯云语音消息服务所使用的语音消息通道存在被运营商停用风险，腾讯云有权要求停止服务并要求您对腾讯云所受一切损失承担赔偿责任。**
3. 您对 SDK AppID 和 AppKey 的机密负完全责任。您同意任何时候不将自身的 SDK AppID 和 AppKey 有意或无意透露给任何第三方。您同意在发现或怀疑他人未经授权就使用 SDK AppID 和 AppKey 时立即通知腾讯云。腾讯云对开发者的 SDK AppID 和 AppKey 的所有使用情况，包括但不限于任何未经授权的访问、更改或者删除、破坏、损害、丢失或未能存储均不承担任何责任。
4. **您保证向用户所发送的语音消息的内容真实、准确、合法**，您不得利用腾讯云语音消息服务提供的通道从事下列行为：
   4.1 违反国家法律、法规和行业政策开展业务。
   4.2 向用户发送违反国家法律、法规、国家政策和公序良俗的信息。
   4.3 向用户发送政治类信息、违法犯罪信息、涉黄信息、SP 诱骗定制信息或第三方广告或其它违法违规信息。
   4.4 未经客户允许向其发送商业广告或其他信息：例如房地产广告、发票、移民信息等。
   4.5 发布可能产生重大负面社会影响的语音消息。
   4.6 违反《互联网信息服务管理办法》第十五条的规定，发送含有以下内容的信息（“九不准”）：
   （1）反对宪法所确定的基本原则的；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
（3）损害国家荣誉和利益的；
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.7 违反中华人民共和国公安部发出的《关于依法开展治理手机违法语音消息有关工作的通知》（公通字【2005】77号），发送含有以下内容的信息：
（1）假冒银行或银联名义进行诈骗或者敲诈勒索公私财物的信息；
（2）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖内容或者教唆犯罪、传授犯罪方法的信息；
（3）非法销售枪支、弹药、爆炸物、走私车、毒品、迷魂药、淫秽物品、假钞假发票或者明知是犯罪所得赃物的信息；
（4）发布假中奖、假婚介、假招聘，或者引诱、介绍他人卖淫嫖娼的信息；
（5）多次发送干扰他人正常生活的，以及含有其他违反宪法、法律、行政法规禁止性规定内容的信息。

4.8 其他违反国家法律、法规和行业政策的行为。

腾讯云公司权利义务

1. **腾讯云语音消息服务有权监督您在其通道内，语音消息发送的范围及内容，对于您违反法律、法规或《语音消息审核标准》的规定，利用腾讯云语音消息服务通道向不适当的用户发送语音消息，或发送内容不当的语音消息的，腾讯云语音消息服务有权追究您的违约责任。**
2. 腾讯云语音消息服务向您提供语音消息通道运营维护服务，腾讯云语音消息服务应指定专人负责技术支持、客户服务和数据核对工作。
3. 腾讯云语音消息服务应对您存留在其通道中的客户信息（包括但不限于客户姓名、手机号码等信息）进行保密，并不得利用腾讯云语音消息服务信息技术和设备便利提取各项信息或将上述信息用于本协议约定以外的任何用途。否则，您有权追究腾讯云语音消息服务的违约责任。

服务可审查性

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

故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

免责条款

1. **您应了解，使用腾讯云的语音消息服务通道涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。**
2. **腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。**
3. **如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：**
   （1）发生不可抗力情形的。
   （2）黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。
   （3）计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。
   （4）因政府管制而造成中止或终止服务的。
   （5）其它非因腾讯云的过错而引起的。
4. **对于您违反法律、法规或《语音消息审核标准》的规定，利用腾讯云语音消息服务通道向不适当的用户发送语音消息，或发送内容不当的语音消息的，造成的法律责任一概由您承担。**
5. **在任何情况下，腾讯云对本协议项下提供的服务所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务对应之服务费总额。**
6. **在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。**

保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。
本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

其他

腾讯云有权根据变化对该协议的部分服务条款进行改变。涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云邮件推送服务等级协议

最近更新时间：2022-03-08 15:15:02

为使用腾讯云邮件推送服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云邮件推送服务等级协议》（Service Level Agreement，以下简称“本协议”或“SLA”），**《腾讯云邮件推送服务协议》**以及**《腾讯云服务协议》**，遵守本服务的使用规则（具体以腾讯云官网邮件推送服务相关规则为准）。本协议包含本服务的术语和定义、腾讯云向用户提供邮件推送的服务可用性等级指标、赔偿方案以及免责条款等相关内容。**请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。**
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。
本协议自 2022年3月15日起生效。

1. 定义

1.1 腾讯云邮件推送服务：基于腾讯云端的平台化服务，为企业提供安全稳定、简单快速、精准高效的邮件推送服务。
1.2 服务周期： 邮件推送服务可用性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月。如用户使用邮件推送服务不满一个月则以当月邮件推送服务累计使用时间作为一个服务周期。
1.3 电子邮件信誉：邮件服务提供商（ISP）会根据发件人发送历史记录以及收件人的多项反馈指标，对电子邮件进行的信誉评判。含有钓鱼、色情、毒品、病毒、赌博、欺诈等违法违规或不当内容的邮件可能被 ISP 内部判定为信誉度差，ISP 会拒绝接收信誉差的电子邮件或者是将其投进垃圾箱。
1.4 请求总数：用户连接到腾讯云邮件推送服务器的全部发信请求，包括失败请求和有效请求。
1.5 失败请求：因腾讯云邮件推送系统原因导致发信失败的请求，即用户调用腾讯云邮件推送 API 失败（不包括因账户余额不足、电子邮件信誉差、无效地址等非腾讯云原因导致的发送失败情况）。
1.6 有效请求：用户连接到腾讯云邮件推送服务器并验证成功的请求。
1.7月度服务费用：一个自然月中用户某一腾讯云账号下已使用邮件推送服务产生的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式
本服务的服务可用性按服务周期统计，以用户的单个腾讯云账号为维度，即：
服务可用性 = 1 −（服务周期内发送邮件失败请求数/ 服务周期内发送邮件请求总数）× 100%
2.2 服务可用性承诺
本服务的服务可用性不低于 99%，如本服务未达到上述可用性承诺，用户可以根据本协议第3条约定获得赔偿（属于本协议约定的免责情形的除外）。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：
3.1 赔偿标准
（1）赔偿方式以腾讯云提供对应数量的邮件推送服务次数的形式来实现，次数计算规则详见下表。赔偿的邮件推送服务次数不能折现、不开具发票，仅限您通过您对应的腾讯云账号使用，也不支持将相应邮件次数进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿方案按照相应未达标服务月度单独计算。计算赔偿服务次数时，月度服务费用以您的相应腾讯云账号在该未达标月份实际支付的现金金额为基础，不含用代金券、优惠券等抵扣的非现金费用。

服务可用性	赔偿的邮件推送服务次数
低于99% 但等于或高于97%	邮件推送服务次数 = 月度服务费用的10% / 按量付费模式的单封邮件 刊例价，四舍五入取整
低于97% 但等于或高于 95%	邮件推送服务次数 = 月度服务费用的30% / 按量付费模式的单封邮件 刊例价，四舍五入取整
低于95%	邮件推送服务次数 = 月度服务费用的50% / 按量付费模式的单封邮件 刊例价，四舍五入取整

3.2 赔偿申请时限
（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应腾讯云账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后，腾讯云会进行相应核实。对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**

如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由于以下原因导致本服务不可用或者本服务未达到服务可用性承诺的，腾讯云无需向您承担责任：

（1）用户因发送电子邮件信誉差被 ISP 拒绝接受电子邮件，或因涉嫌发送垃圾邮件等违法违规或不当行为而被投诉、被 ISP 加入黑名单等。

（2）腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括但不限于割接、维修、升级和模拟故障演练。

（3）用户自身原因所引起的，例如用户设备、网络故障，应用程序受到黑客攻击而引起的。

（4）用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的，例如账号维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏。

（5）用户未遵循腾讯云产品规则、规范或使用指南引起的。

（6）不可抗力因素以及意外事件引起的。

（7）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况，例如任何腾讯云所属网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

（8）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在通过某一腾讯云账号使用本服务过程中因腾讯云违约造成您损失的，腾讯云的赔偿总额不超过您在该腾讯云账号已经支付的相应违约服务对应的服务费总额的50%。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您在该腾讯云账号使用本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用本服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云邮件推送服务条款

最近更新时间：2024-08-23 10:47:11

欢迎您使用腾讯云邮件推送服务！
《腾讯云邮件推送服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用邮件推送服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用腾讯云邮件推送服务，您应当充分阅读、理解并遵守本服务条款，提示您特别关注限制、免责条款以及腾讯云对您违规、违约行为的认定处理条款等，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式实际使用腾讯云平台服务，均表示您与腾讯云已就本服务条款达成一致并同意接受本服务条款的全部约定内容。如果您不同意本服务条款的任意内容，或者无法准确理解腾讯云对条款的解释，请不要同意本服务条款或使用本服务条款项下的服务。
如您有违反本服务条款的任何行为时，腾讯云有权依照本服务条款随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务，或者采取冻结服务等措施；已订购的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充，与《腾讯云服务协议》具有同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。

服务功能

1. 腾讯云邮件推送服务：向您提供一款基于云端的平台化服务，为企业提供安全稳定、简单快速、精准高效的营销、通知和事务邮件的推送服务。
2. 本服务可能为您提供一种或一种以上的设备配置、功能搭配等选择，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
3. 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。
4. 为满足为您提供本服务的必要：您理解并同意部分情况下因技术原因，腾讯云会将本服务条款约定的部分服务转委托给腾讯云的关联公司或合作伙伴等第三方。腾讯云将根据相关法律法规、监管部门、合作伙伴的管控要求以及提供本协议项下服务之必要，将您的信息报备给合作伙伴，腾讯云与合作伙伴在各自服务范围内承担数据安全保护责任。
5. 腾讯云账户：使用腾讯云服务的身份识别依据，包括账号和密码。
6. 云 API 密钥：构建腾讯云 API 请求的重要凭证，包括 SecretId 和 SecretKey。
7. SMTP 账户：开启 SMTP 发信功能的身份依据，包括地址和密码。
8. 硬退：由于用户提供的邮件地址无效而导致的投递失败，包含但不限于列表中电子邮件地址不存在等。
9. 成功送达邮件：由邮箱服务商返回成功送达信息的邮件。
10. 有效请求邮件：用户连接到腾讯云邮件推送服务器并验证成功的请求邮件，为硬退邮件数量和成功送达邮件数量之和。

服务费用

1. 本服务条款内所及邮件服务，按有效请求邮件数量计费。
2. 计费规则及详细价格，以官网公布的规则及价格为准。
3. 腾讯云保留在您未按照约定支付全部费用之前，不向您提供服务和/或技术支持（对于预付费服务），或者终止服务和/或技术支持（对于后付费服务）的权利。同时，腾讯云保留对后付费服务中的欠费行为追究法律责任的权利。

服务使用规范

您使用本服务应遵守腾讯云的邮件推送产品规则，包括但不限于：

1. 您保证使用自己合法持有的域名作为本服务绑定的域名。
2. 您了解本服务在功能及规格存在相关限制（包括但不限于：支持的域名和发信地址个数、发信额度等），并同意接受该等限制。
3. **通过本服务发送的电子邮件，仅限于已获得收件人许可的电子邮件，即收件人的地址来源合法、邮件内容为收件人主动订阅，您不得使用本服务发送未经收件人许可的垃圾邮件。**
4. **腾讯云有权对您发送的邮件内容（含邮件模板）进行监督、审核和监测。腾讯云有权单方判断和决定您发送邮件是否违反本服务条款，一经发现违反法律规定或本服务条款约定的信息，有权采取限制发送、降低发信额度、服务冻结直至单方面解除合作协议的惩罚措施。由此对腾讯云（包括腾讯云的声誉）造成损害的，您应承担完全赔偿责任。**

5. 您保证，应遵守所有中华人民共和国法律法规和国际上有关计算机、互联网和电子邮件的协议、规定、程序和惯例，其使用邮件推送服务的邮件发送功能应用于合法用途。**如您将此功能用于侵犯国家、社会、他人的合法权益以及其他违法用途的，所产生的全部法律责任由您承担，与腾讯云无关；如腾讯云因此被追责的，您应承担由此给腾讯云造成的一切责任、损失及其他不利后果。**以下为腾讯云禁止您进行的一些活动的示例，包括但不限于：

   5.1 违反国家法律、法规和行业政策开展业务。

   5.2 向用户发送违反国家法律、法规、国家政策和公序良俗的信息。

   5.3 向用户发送政治类信息、违法犯罪信息、涉黄信息、SP诱骗定制信息或教唆犯罪的信息等其它违法违规信息。

   5.4 发布可能产生重大负面社会影响的邮件。

   5.5 违反《互联网信息服务管理办法》第十五条的规定，发送含有以下内容的信息（“九不准”）：

   （1）反对宪法所确定的基本原则的；
   （2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
   （3）损害国家荣誉和利益的；
   （4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
   （5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
   （6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
   （7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
   （8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
   （9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

   5.6 发送和储存带有病毒的、蠕虫的、木马的和其他有害的计算机代码、文件、脚本和程序.

   5.7 向收件人发送无法拒收的电子邮件

   5.8 其他违反国家法律、法规和行业政策的行为。

6. 您对腾讯云账户信息、云 API 密钥和 SMTP 密码的机密和完整性负完全责任。您同意任何时候不将自身腾讯云账户信息、云 API 密钥和 SMTP 密码有意或无意透露给任何第三方。您同意在发现或怀疑他人未经授权就使用 腾讯云账户信息、云 API 密钥和 SMTP 密码时立即通知腾讯云。腾讯云对用户的腾讯云账户信息、云 API 密钥和 SMTP 密码的所有使用情况，包括但不限于任何未经授权的访问、更改或者删除、破坏、损害、丢失或未能存储均不承担任何责任。
7. 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。
8. 您理解并同意，除有另行明确书面约定外，您不得对本服务进行复制、修改、创建衍生作品；不得以反向工程、反编译、翻译、分解或以其他方式尝试提取服务的源代码；不得向任何人出售、分许可、转售或分发本服务。

用户业务数据

1. 您应合理谨慎对待您在本服务中的用户业务数据。您通过本服务上传、存储、分发、加工及其他方式处理用户业务数据，或者执行删除操作，您应清楚相关操作的后果，并承担相应的义务。
2. 您应保障您的业务数据的合法性，包括数据内容、获取和使用方式等均应符合法律规定，并对违法后果承担责任。
3. 您确认如涉及使用本服务处理信息主体的各类个人信息(如个人邮箱地址等)，您作为独立的个人信息处理者，您保证您因使用本服务委托腾讯云处理个人信息的行为，应符合合法性、正当性、必要性要求，并且已获得信息主体合法、有效的授权同意，您委托腾讯云处理的个人信息及其他数据具体字段以您通过接口传输、页面上传等方式实际提供的为准。

   3.1 本服务不提供数据备份及回档功能。您需要备份数据的，需要自备存储设备或使用腾讯云提供的其他存储、备份工具来保存您的用户业务数据。
   3.2 您使用本服务而产生的归属于您的数据或信息，例如您的经营数据、系统运行信息，在本服务中留存时间不超过【6】个月，请您及时转移和备份。
   3.3 本服务期限届满、服务提前终止（包括但不限于双方协商一致提前终止、欠费停服或其他原因导致的提前终止等），对于您存储在该服务中的数据等任何信息，腾讯云将为您保留【15】日作为缓冲期（另有约定除外）。您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除您的所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

服务可审查性

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

故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

腾讯云公司权利义务

1. **腾讯云邮件推送服务有权监督您在其通道内发送的内容，对于您违反法律、法规或本服务条款的规定，利用腾讯云邮件推送服务通道发送内容不当的邮件的，腾讯云邮件推送服务有权追究您的违约责任。**
2. 腾讯云邮件推送服务向您提供邮件发送通道服务，腾讯云邮件推送服务应指定专人负责技术支持、客户服务和数据核对工作。
3. 腾讯云邮件推送服务应对您存留在其通道中的内容信息进行保密，并不得利用腾讯云邮件推送服务信息技术和设备便利提取各项信息或用将上述信息用于本服务条款约定以外的任何用途。否则，您有权追究腾讯云邮件推送服务的违约责任。
4. 腾讯云按照本服务条款、相关产品/服务页面的规定，以及腾讯云邮件推送平台规则的约定提供服务。

免责条款

1. **您应了解，使用腾讯云的邮件推送服务通道涉及因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。并且腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停；腾讯云也不承担责任。**
2. **您通过本服务发送的电子邮件，仅限于已获得收件人许可的电子邮件，即收件人的地址来源合法、邮件内容为收件人主动订阅，您不得使用本服务发送未经收件人许可的电子邮件。如因违反此类情况造成的一切后果，腾讯云不承担责任。**
3. **如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：**
   （1）发生不可抗力情形的。
   （2）黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。
   （3）计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。
   （4）因政府管制而造成中止或终止服务的。
   （5）其它非因腾讯云的过错而引起的。
4. **对于您自行放弃使用腾讯云邮件推送服务提供的邮件退订管理，或您自身业务并未提供给收件人对于该邮件的退订管理选项，对于该情况造成的法律责任由您自行承担。**
5. **对于您违反法律、法规或邮件推送服务协议相关规定，利用腾讯云邮件推送服务通道向不适当的用户发送邮件，或发送内容不当的邮件的，造成的法律责任一概由您承担。**
6. **您对自己存放在腾讯云云平台上的数据完整性和保密性负责。因您保密不当或维护不当致使上述数据等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。**
7. **在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。腾讯云对本服务条款下提供的服务所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务之服务额总额。**

保密条款

本服务条款及本服务条款任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本服务条款以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。本保密条款将持续有效。本服务条款或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

其他

基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本以及腾讯云的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；若您在调整后继续使用腾讯云服务的，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云云联络中心 TCCC 服务等级协议

最近更新时间：2023-10-30 16:01:02

为使用腾讯云联络中心 TCCC 服务，您应当阅读并遵守《腾讯云联络中心 TCCC 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云联络中心服务（Tencent Cloud Contact Center, TCCC）

是指腾讯云联络中心（Tencent Cloud Contact Center，TCCC）为您提供快速搭建集电话、在线会话、音视频通话为一体的融合通信解决方案。腾讯云联络中心 TCCC SDK 支持将通信工作台嵌入您的自有业务系统，为您提供坚实稳定、融合统一的通信基座。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

1.4 通话成功率

通话失败次数：因云联络中心故障导致的未能到达云联络中心服务器端的正常通话请求。
通话请求总次数：腾讯云账号下您向云联络中心服务器端发送的正常通话请求。
通话成功率 =（1 − 通话失败次数 / 通话请求总次数）× 100%。

1.5 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因在单位时间内（每分钟为一个单位时间）通话成功率低于99%时，视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续1分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于1分钟不计入不可用分钟数。

> **说明：**
> 腾讯云联络中心 TCCC 服务统计以1分钟为一个单位，每天1440个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 − 00:00:59，以此类推。

1.6 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.7 数据存储的持久性

腾讯云联络中心使用腾讯云存储服务，数据存储持久性不低于 99.99999%，意为每月用户10000000个存储的文件，合同期内每月最多只有1个文件可能丢失。

1.8 数据可销毁性

在您要求删除数据时，腾讯云联络中心将使用高级清零对数据文件进行清除，保证已删除数据不能通过软件方式恢复其原有数据。

1.9 数据可迁移性

腾讯云联络中心数据迁移主要支持三种数据迁移方式：

1. 通过管理平台导出服务记录、通话录音、聊天记录。
2. 通过腾讯云 API 拉取，或实时推送服务记录、通话录音。
3. 通过控制台配置将通话录音转存到您的腾讯云对象存储 COS 桶。

1.10 数据私密性

腾讯云联络中心采用透明数据加密（TDE）等技术，保证不同用户间的话单、账号、通话录音等数据不可互访。

1.11 数据知情权

1.11.1 目前云服务器部署在两大数据中心，分别是：上海数据中心、广州数据中心。
1.11.2 用户已知的数据中心均遵守当地的法律和中华人民共和国相关法律。
1.11.3 用户所有数据不会提供给任意第三方（除政府监管部门监管审计需要）。用户所有数据不会存在国外数据中心，不会用于国外业务或数据分析。

1.12 服务可审查性

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

1.13 服务功能

所有功能均已提供详细的功能介绍和使用说明文档，参见 腾讯云联络中心 TCCC 功能列表 。

1.14 服务资源调配能力

腾讯云联络中心支持客户灵活扩展座席数量，单次扩容或缩容2000以下座席可自助调度座席资源。

1.15 故障恢复能力

腾讯云云服务器具备故障迁移能力，可在母机故障发生时，无需用户参与，自动将云服务器迁移至新的母机，保证客户服务的连续性。同时，腾讯云提供专业团队 7 × 24 小时帮助维护。

1.16 网络接入性能

腾讯云联络中心接入的运营商分别为电信、联通与移动，带宽阈值分别为60G、40G与60G。

1.17 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在用户的选购页面和订单页面均有明确展示，用户可自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。具体价格以腾讯云官网公布的价格为准，腾讯云按照用户选购的云服务规格和使用时长进行收费，付费后可通过腾讯云官网费用中心下载账单查看账单明细。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%
例如：2019年03月某一天上午10:00至10:30间的30分钟内，每一分钟维度的通话成功率都为98%（小于99%），则不可用时间为30分钟，2019年03月服务可用性 = 1 −（30 /（31 × 24 × 60））× 100% = 99.93%。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.5%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）**。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.5%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节，包括呼入或呼出失败的服务记录。
（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 第三方软件或技术

4.1 本软件可能会使用第三方软件或技术（包括本软件可能使用的开源代码和公共领域代码等，下同），这种使用已经获得合法授权。
4.2 本软件如果使用了第三方的软件或技术，腾讯云将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包、或通过开源软件页面等形式进行展示，它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达。前述通过各种形式展现的相关协议、其他文件及网页，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。**如果您没有遵守这些要求，该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施，并要求腾讯云给予协助，您应当自行承担法律责任。**
4.3 **如因本软件使用的第三方软件或技术引发的任何纠纷，应由该第三方负责解决，腾讯云不承担任何责任。腾讯云不对第三方软件或技术提供客服支持，若您需要获取支持，请与第三方联系。**

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。
5.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
5.4您未遵循本服务的产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于超过最大频次等问题引起。
5.5 您的疏忽或由您的授权的操作所引起的。
5.6 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
5.7 在您未提前告知的情况下发生业务大并发需求，导致并发量达到5.0QPS 及以上。
5.8 您使用了非腾讯云官网公开的试运营产品、功能及权限。
5.9 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的。
5.10 由于您传入了非法号码（如未注册、未查询到计费号、号码为禁止呼叫号码、恶意呼叫等），引发的请求失败。
5.11 腾讯云提前告知您由于重大活动或者促销引起的。
5.12 腾讯云预先通知您后，进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
5.13 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
5.14 不可抗力以及意外事件引起的。
5.15 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.16 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关服务条款、规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.17.由于您违反法律、法规或《 电话业务接入准则 》的规定，不当使用云联络中心服务，造成的法律责任一概由您承担。
5.18.由于您未遵守《 电话号码外呼规则 》，导致电话号码不可用的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额；如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

7. 服务变更、终止条款

7.1 如您书面通知腾讯云不接受经腾讯云修改的新的服务协议的，腾讯云有权随时暂停或终止向您提供本服务。
7.2 因不可抗力因素导致您无法继续使用本服务或腾讯云无法提供本服务的，任何一方均有权随时终止协议。
7.3 本协议约定的其他暂停或终止条件发生或实现的，腾讯云有权随时暂停或终止向您提供本服务。
7.4 由于您违反本协议约定，腾讯云依约终止向您提供本服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义注册使用本服务的，腾讯云有权直接单方面暂停或终止提供本服务。
7.5 如本协议或本服务因为任何原因终止的，对于您云服务账号中的全部数据或您因使用腾讯云服务而存储在腾讯云服务器中的数据等任何信息，腾讯云将为您保留15天。您应承担保留期限内产生的云服务费用，并在保留期限届满前结清费用、完成全部数据的迁移和备份。保留期限届满后，腾讯云将终止服务，服务系统将自动删除您的所有数据。
7.6 如本协议或本服务因为任何原因终止的（包括但不限于您欠费），您应自行处理好关于数据等信息的备份、费用结算以及与您的客户之间的关系等相关事项。

8. 用户约束条款

8.1 用户须将腾讯云联络中心 TCCC 用于合法的目的，在使用服务过程中必须遵守中华人民共和国法律或相关法规的规定；
8.2 用户保证所用数据来源的合法性， 并承担不当获取造成的一切责任；
8.3 用户须严格控制呼出，确保呼出仅被用于经被叫用户同意的即时回访和咨询等服务；
8.4 用户不得对其他第三方造成任何骚扰或不适。不得拨打骚扰电话或为骚扰电话提供便利，合规使用电话呼出的同时应避开被叫用户休息时间。否则，造成一切后果由使用者承担全部责任。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云云联络中心 TCCC 服务协议

最近更新时间：2025-01-09 17:50:14

欢迎使用腾讯云云联络中心服务！
《腾讯云云联络中心 TCCC 服务协议》（以下简称“本服务条款”）是由用户（以下简称“用户”或“您”）与腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）就您使用云联络中心服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的协议。
为使用腾讯云云联络中心服务，您应当充分阅读、理解并遵守本服务条款，提示您特别关注限制、免责条款以及腾讯云对您违规、违约行为的认定处理条款等，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式实际使用腾讯云平台服务，均表示您与腾讯云已就本服务条款达成一致并同意接受本服务条款的全部约定内容。如果您不同意本服务条款的任意内容，或者无法准确理解腾讯云对条款的解释，请不要同意本服务条款或使用本服务条款项下的服务。
如您有违反本服务条款的任何行为时，腾讯云有权依照本服务条款随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务，或者采取冻结服务等措施；已订购的套餐包，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款；造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
本服务条款是《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力。本服务条款与《腾讯云服务协议》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。

1. 术语定义

1.1 腾讯云联络中心服务（也称“本服务”）

指腾讯云为企业客户提供集电话、在线交流、音视频通话为一体的客户联络平台，支持移动端、PC 端、办公话机等多平台接入。所有功能均已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

1.2 API 接口

API（Application Programming Interface，应用程序编程接口）提供给开发人员的实现某一特定功能的接口。

1.3 SDK AppID 和 AppKey

指开发者在申请开发新应用时获得的由腾讯云授予的应用程序接入账户和密钥。SDK AppID 是腾讯云联络中心应用的唯一标识码。App Key 是用来校验通话请求合法性的密码，该密钥在一定技术条件下可保证应用来源的可靠性。

1.4 号码

指运营商为企业客户提供用于电话呼入、呼出的号码，腾讯云为企业客户提供号码申请与使用过程中的 API 接口以及相应产品技术支持服务。

2. 服务内容

2.1 腾讯云云联络中心服务提供电话呼入、呼出、在线会话、音视频通话等企业联络中心服务。
2.2 腾讯云基于自身，以及合作伙伴（运营商或合作服务商）提供的通讯资源，叠加腾讯云的技术服务平台/能力，为您提供整体云联络中心服务。此外，您也可基于您自身与合作伙伴（运营商/合作服务商）的合作将您已有的通讯资源对接至本服务。您了解并同意：腾讯云将根据相关法律法规、监管部门、合作伙伴的管控要求以及提供本服务条款项下服务之必要，将您的信息报备给合作伙伴，腾讯云与合作伙伴在各自服务范围内承担数据安全保护责任。
2.3 本服务对应的号码类型、使用时间，以腾讯云官网文档公示的电话号码外呼规则为准。

3. 服务费用

3.1 本服务的计费规则与详细价格，以官网公布的规则及价格为准。
3.2 因市场环境、行业环境、合作伙伴（运营商或合作服务商）价格变化等因素导致本服务调整计费标准，腾讯云有权对本服务的费用标准和计费规则做出变更，腾讯云将提前以官网公示/邮件/站内信等方式告知您，若您继续使用本服务则需按照本服务变更后的费用标准和计费规则支付费用。
3.3 本服务不支持使用非指定产品代金券。

4. 服务使用规范

4.1 您使用本服务仅可向内部员工或注册用户（以下统称“用户”）拨打电话或推送语音信息，您应当事先获得用户明确同意，方可向其拨打电话或推送语音信息。您不得向未明确同意接听电话的用户进行呼叫，也不得向用户传播与其业务无关的信息。您应当明确告知用户投诉渠道，当您收到投诉或用户明确拒绝接收您的呼叫后，您不得再向该用户进行呼叫。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

4.2 您对 SDK AppID 和 AppKey 的机密负完全责任。您同意任何时候不将自身的 SDK AppID 和 AppKey 有意或无意透露给任何第三方。您同意在发现或怀疑他人未经授权就使用 SDK AppID 和 AppKey 时立即通知腾讯云。腾讯云对开发者的 SDK AppID 和 AppKey 的所有使用情况，包括但不限于任何未经授权的访问、更改或者删除、破坏、损害、丢失或未能存储均不承担任何责任。

4.3 您应在约定范围内合法使用本服务，不得擅自改变使用用途，不得将本服务提供给第三方（包括但不限于将语音接口等工具提供给第三方、为第三方提供语音服务等）、向第三方收取费用、与第三方进行业务合作，不得发展下级合作伙伴，不得将本服务条款中的任何责任义务转移给第三方，不得就本服务进行任何形式和意义上的转租、转售、转借、转让或再许可。

4.4 您承诺规范使用本服务，不违规经营、不变更使用用途，不隐藏、变更或转租、转售主叫号码，不对号码进行多次转接以躲避号码溯源与甄别；您承诺不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法 VOIP、改号电话、网络电话（ PC 软件/ App 等）提供语音落地，不按号段盲呼。

4.5 您保证您使用本服务过程中所发送的语音内容真实、准确、合法， 您不得利用本服务从事下列行为：

4.5.1 违反《互联网信息服务管理办法》第五十六条的规定，呼叫含有以下内容的信息：

（1）反对宪法所确定的基本原则的；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）损害国家荣誉和利益的；

（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.5.2 发送原信息产业部《关于依法打击网络淫秽色情专项行动工作方案的通知》（信部电【2007】231号）中所定义的九不准信息内容；

（1）政治性新闻信息；

（2）危害国家安全、社会稳定的信息；

（3）泄露国家机密的信息；

（4）与国家现行政策、法律和法规相抵触的信息；

（5）涉及色情淫秽的信息；

（6）涉及封建迷信的信息；

（7）开办赌博的信息；

（8）内容虚假或已失效的信息；

（9）有损社会公德和侵犯他人合法权益的信息。

4.5.3 发送非法销售枪支、弹药、爆炸物、走私车、毒品、迷魂药、淫秽物品、假钞假发票或者明知是犯罪所得赃物的信息；

4.5.4 发布假中奖、假婚介、假招聘，或者引诱、介绍他人卖淫嫖娼的信息；

4.5.5 从事限制行业的行为：【新闻、出版、教育、医疗保健、药品、医疗器械、地产、家装、催收、贷款、理财、证券、股票】等，其他未明确场景以最终审核为准；

4.5.6 骚扰用户：包括在用户表现出反感或要求不再拨打后再次呼叫，报复性拨打被叫，谩骂、侮辱被叫，休息时段呼叫用户（午休、夜间、凌晨等）；

4.5.7 未经用户同意向其传递商业信息或其他信息；

4.5.8 从事欺诈或诈骗行为，包括但不限于假冒银行或银联名义进行诈骗或者敲诈勒索公私财物的信息等；

4.5.9 腾讯云认为属于不正当的活动，包括但不限于其他违反国家法律法规和行业政策、影响本服务期间如因政府主管部门行为或合作伙伴（运营商或合作服务商）或腾讯云利益或名誉、容易引发用户投诉、可能产生重大负面社会影响等的业务。

4.6 您承诺呼叫频次以腾讯云官网文档公示的电话号码外呼规则为准。

4.7 建立禁呼名单制度，用户明确表示拒绝特定行业或业务的营销电话后，不得继续发起呼叫。

4.8 不得进行非法呼叫转移和超频呼叫。

4.9 对所持有的业务资质，包括运营资质、营业执照，号码所有资质等进行定期更新。

4.10 您理解并同意，您使用本服务时应遵守相关信息与网络安全要求，包括但不限于：

4.10.1 在联网测试、试运行期间、业务正式开通以及合作业务推广期间，遵守运营商和腾讯云的相关管理规定，不得危害通信网络及相关业务平台的正常运行。

4.10.2 您应采取有效措施，防止黑客攻击、盗用密码、非法调用页面等危害通信业务信息安全的非法行为。您应妥善保管用户账号、密码等关键信息，第三方基于关键信息进行的操作（包括不限于修改关键信息、开展业务等）视同您的行为。

4.11 您理解并同意，腾讯云有权根据政府部门或合作伙伴（运营商或合作服务商）的要求，以及业务投诉比例，制定、调整云联络中心服务的使用规则（包括但不限于对呼叫时段、呼出频次、被叫归属地等进行限制），具体以腾讯云公布或者通知的信息为准。

4.12 您应当遵守腾讯云制定并公布的关于云联络中心服务的其他规则和规范。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5. 个人信息处理规范

5.1 个人信息处理规则

5.1.1 对于信息主体而言，您是独立的个人信息处理者，通过本协议委托腾讯云及其合作伙伴（运营商或合作服务商）处理相关数据。腾讯云遵循合法、正当、必要原则，基于您的委托、指示和需求并以向您提供本服务为目的开展个人信息处理活动。

5.1.2 您了解并同意，为实现本服务条款约定服务之目的，您同意向腾讯云及其合作伙伴（运营商或合作服务商）提供已获得信息主体合法、有效同意的个人信息（如姓名、手机号码、通话录音等，具体以您采购服务内容规定的输入信息为准），您知悉前述个人信息为腾讯云及其合作伙伴（运营商或合作服务商）为您提供本服务所必需，如您选择不提供或不同意处理以上个人信息的，将导致您无法正常使用本服务。

5.2 声明与保证

5.2.1 您保证向本服务提供的或者通过本服务收集的所有数据（含个人信息）满足以下要求：您应确保在根据本服务条款开展本服务所涉及的相关个人信息处理活动前，您已就该等个人信息处理活动（包括但不限于可能存在委托处理的事实）向信息主体履行了对应的告知义务，并确保已获得信息主体合法、有效的同意（涉及敏感个人信息还需另行获得信息主体的单独同意），或确保具备其他的合法性基础。腾讯云有权采取适当的措施核实和检查您是否已经履行了相应的义务，您应对该等检查提供必要的协助与配合（包括但不限于提供信息主体授权页面及合同的截图等），无论腾讯云是否采取了检查措施，以及检查结论如何，均不影响您承担上述保证义务及责任。

5.2.2 您还应向信息主体提供易于操作的查阅、复制、更正、删除其个人信息，撤销或更改其授权同意、注销其个人账号等信息主体权利响应的实现机制，腾讯云将在本服务可实现的范围内为您提供必要的能力支持。

5.2.3 若您未能获得信息主体合法、有效的同意和授权或您的委托指示存在违反法律法规规定的情形（包括但不限于《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》）或您将本服务用于非法业务活动时，腾讯云有权立即通知您并停止提供本服务而无需承担任何责任，您自行承担对信息主体的侵权法律责任和其他法律责任；如致使腾讯云因接受、提供或处理信息主体信息而遭受损失（包括但不限于向信息主体及其他第三方的赔偿及/或补偿、行政处罚、商誉损失等）的，您应赔偿腾讯云的全部损失。

5.3 个人信息存储

腾讯云将根据使用本服务的您的指令进行存储和删除，具体概况如下：

存储地点

对于您使用本服务，腾讯云将在中国境内存储您的数据。为了避免您由于不了解您的信息主体所在国或所在地区关于数据保护相关法规政策而触犯当地的监管规定，腾讯云强烈建议您仅在中华人民共和国大陆地区内使用本服务。如您将本服务应用于中华人民共和国大陆地区以外，应当遵循有关跨境传输转移的法律要求，并承担可能产生的全部风险，如导致腾讯云发生任何形式的损失，您应全额赔偿。

存储期限

在本服务到期或终止后，除法律法规另有规定外，如您购买的具体服务方案含有存储功能的，对于您存储的信息，腾讯云将根据相关储存服务规则为您保留相应期限（不少于六个月），您应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移，保留期限届满后，您的前述数据将被自动删除。如您购买的具体服务未包含存储功能的，腾讯云只会在为实现本服务处理目的所必需的期限内保留您及其信息主体的个人信息，腾讯云判断前述期限的标准包括：a）完成与您相关的服务目的、维护相应服务及业务记录、应对您可能的问题排查需求；b）保证腾讯云为您提供服务的安全和质量；c）是否存在保留期限的其他特别约定。在超出保留期限后，腾讯云会根据适用法律的要求删除，或使其匿名化处理，届时您将无法通过腾讯云服务控制台和查询接口查看、获取之前的数据，如果您后续需要查看或使用前述数据，需在数据删除前通过查询接口获取并自行存储。

个人信息安全保护

腾讯云非常重视个人信息保护，并在数据生命周期的各个不同阶段都采取了不同的措施来保障个人信息的安全。

数据采集安全

在本服务业务合作场景下，腾讯云将作为个人信息受托处理者，与您、合作伙伴（运营商或合作服务商）一道，确保所处理的个人信息均是为实现业务流程所最小必要的。

数据存储安全

腾讯云在本服务中可能根据您已获得的信息主体授权，视您的独立决策而存储数据（例如来自于您在控制台对存储期限的操作等），并根据不同的数据密级应用不同的安全存储机制，如加密存储、隔离存储等。此外，腾讯云将严格控制数据访问权限，并留存数据访问审计日志以追溯操作记录，防止人为的数据泄露。

数据安全保护机制

腾讯云从不同的维度建立了数据安全保护机制来保障数据安全，并根据法律法规的政策性变化不断完善内部的合规制度。

6. 双方的权利与义务

6.1 为满足监管部门及运营商的合规管理要求，您在使用相关服务前需完成实名登记并提交相应证明材料，具体内容包括但不限于您的营业执照扫描件或复印件、法定代表人及业务经办人身份信息及联系方式、业务使用场景（包括通信目的、通信各方角色、话术等）、签署合规承诺书以及监管部门或合作伙伴（运营商或合作服务商）要求其他材料。相关登记信息及证明材料如发生变更，您应及时通知腾讯云。甲方不得将本服务条款项下腾讯云服务应用于未经事前登记的业务使用场景，如违反本条约定，您须向腾讯云支付5万元/次的违约金，同时，腾讯云有权酌情单方面暂停服务或直接终止本协议。

6.2 甲方保证在使用本服务时应符合相关法律法规及相关政府监管部门的规定，不曾也不会以任何方式侵犯任何个人、组织或实体的合法权利，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，也不会将数据用于违法违规目的。若您有任何不实、违反或侵犯他人权益的行为，您需单独承担由此引发的全部法律责任，同时腾讯云有权单方终止服务、解除本协议，并要求您赔偿腾讯云的损失。

6.3 腾讯云有权利监督、管理您向信息主体提供的本服务，如果腾讯云发现或者有合理理由怀疑您在向其信息主体提供本服务过程中存在违法、违规行为，或导致国家机关（包括但不限于公安机关、人民检察院、人民法院、省通信管理局等）因您上述违法、违规行为对您采取法律措施的，您需单独承担由此引发的全部法律责任，腾讯云有权利要求您在限定的时间内消除影响、进行合规整改或作出合理解释，并保留单方终止服务、解除本协议并要求您赔偿损失的权利。

6.4 您作为独立的个人信息处理者，您应具备相应的信息安全保护能力并向信息主体履行信息安全保障义务，腾讯云不为您的信息安全保护能力及数据处理行为作任何保证。

7. 服务可审查性

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

8. 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7 × 24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。

9. 免责条款

9.1 您应了解，使用腾讯云联络中心 TCCC 服务通道涉及到电信运营商和因特网的网络服务，可能会受到各个环节不稳定因素的影响，因此您同意，对因停电、计费系统故障、计算机错误或病毒、黑客攻击、被盗刷、数据丢失或其它在腾讯云合理控制范围之外的原因所造成的中断、延迟或停顿等服务问题，腾讯云不承担责任。

9.2 腾讯云有权定期或不定期地对提供网络服务的网站或相关的设备进行检修或者维护，如因此类情况而造成网络服务在合理时间内的中断或暂停，腾讯云无需为此承担任何责任。

9.3 如发生下述任一情况而导致服务中断及您损失的，腾讯云不承担责任：

（1）发生不可抗力情形的。

（2）黑客攻击、计算机病毒侵入或发作的。

（3）计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用的。

（4）因政府管制而造成中止或终止服务的。

（5）其它非因腾讯云的过错而引起的。

9.4 对于您违反法律、法规或《 电话业务接入准则 》的规定，利用腾讯云联络中心 TCCC 服务通道向不适当的用户外呼，或进行内容不当的外呼与文字沟通，造成的法律责任一概由您承担。

9.5 在任何情况下，腾讯云对本协议项下提供的服务所承担的违约赔偿责任总额不超过违约服务对应之服务费总额。

9.6 在任何情况下，腾讯云均不就因使用腾讯云提供的服务所发生的任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括您使用腾讯云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已事先被告知该等损害发生的可能性）。

10. 保密条款

本协议及本协议任何一方因协议的履行而获得或知悉的对方的任何资料和信息均视为保密信息，双方相互负有保密义务。任何一方未经对方书面同意，不可将上述保密信息以任何方式向第三方披露或用于本协议以外的其他事项，但法律、法规另有规定或监管部门另有要求的除外。本保密条款将持续有效。本协议或其中任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的效力。

TCCC SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-06 11:32:01

您可通过单击如下链接查看 TCCC SDK 个人信息保护规则：

点此查看 >>

号码认证 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-08-23 10:43:03

详细信息，请参见 号码认证 SDK 个人信息保护规则 。

域名管理
云解析 DNS 服务等级协议

最近更新时间：2024-06-24 16:59:51

为使用腾讯云的云解析 DNS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云解析 DNS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。
以下提到的云解析 DNS 服务均为云解析 DNS 的付费版，包含云解析 DNS 专业版、企业版、尊享版。云解析 DNS 服务（免费版）不适用本服务等级协议。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的云解析 DNS 服务

是指腾讯云为您提供域名的智能解析、精准调度、安全防护功能，并且支持和腾讯云云服务器等云资源关联，为用户提供一站式的云服务体验。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度费用

是指您在一个自然月中就单个云解析 DNS 套餐所支付的服务费用总额，如果一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

1.4 不可用时间

当某一分钟内，所有对云解析 DNS 服务器的域名查询请求均应答失败，则视为该分钟内云解析 DNS 服务不可用。 在一个服务周期内云解析 DNS 套餐不可用分钟数之和即不可用时间。不可用时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算不可用时间，不可用时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用时间为11分01秒，按12分钟算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用率计算方式

服务可用性以单个云解析 DNS 套餐为维度，按照如下方式计算：
可用性 =（1 − 服务月度内业务不可用时间 / 服务月度内服务总时间）* 100%

2.2 服务可用性承诺

云解析 DNS 产品提供三种不同版本的付费套餐服务：专业版、企业版、尊享版。其中专业版承诺服务可用性不低于99.99%，企业版承诺服务可用性不低于99.99%，尊享版承诺服务可用性不低于100% 。 如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
如云解析 DNS 企业版承诺的可用性是99.99%，则6月服务可用时间应为30(天) * 24(小时) * 60(分钟) * 99.99% = 43195.68分钟，即允许存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的服务不可用时间。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本协议下赔偿只针对已购买云解析 DNS 付费套餐并已产生费用的用户。
（2）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（3）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

套餐等级	服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
专业版	99.99%＞Av ≥ 99.90%	月度服务费的10%
	99.90%＞Av ≥ 99.00%	月度服务费的25%
	99.00%＞Av	月度服务费的100%
企业版	99.99%＞Av ≥ 99.90%	月度服务费的10%
	99.90%＞Av ≥ 99.00%	月度服务费的25%
	99.00%＞Av	月度服务费的100%
尊享版	100%＞Av ≥ 99.90%	月度服务费的10%
	99.90%＞Av ≥ 99.00%	月度服务费的25%
	99.00%＞Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 日常系统维护时间、解析服务所依赖的递归服务器的不可用时间。
4.2 用户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。
4.3 违规操作或其他原因导致域名被封禁而引起的不可用。
4.4 网站受到 DNS 攻击超过套餐承诺的防护范围而造成解析中断的不可用。
4.5 自行切换 NS 服务器导致的不可用。
4.6 用户修改解析的等待生效期间（全球等待生效时间最长为72小时）的不可用。
4.7 用户套餐超过售卖使用时限降级引起的服务不可用 。
4.8 云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动解析 HTTPDNS
移动解析 HTTPDNS 服务等级协议

最近更新时间：2023-09-18 16:13:32

为使用腾讯云移动解析 HTTPDNS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《移动解析 HTTPDNS 服务等级协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云移动解析 HTTPDNS 服务

提供基于 HTTP 协议发起域名解析请求的功能，替代了基于 DNS 协议向运营商 Local DNS 发起解析请求的传统方式，可以避免 Local DNS 造成的域名劫持和跨网访问问题。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

本服务在连续的1分钟或更长时间不可使用，方计为不可用时间，低于1分钟的不计入不可用时间。

1.4 不可用定义

由于腾讯云服务器的设备问题、机房问题、产品功能问题或腾讯云自身操作不当导致本服务中断，则判断为服务不可用，否则，不视为服务不可用并且相应的时间也不计入不可用时间。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内服务不可用时间 / 服务月度内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则6月客户企业版 HTTPDNS 服务可用时间应为30（天）× 24（小时）× 60（分钟）× 99.99% = 43195.68分钟，即允许存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> **说明**
> - **服务可用性承诺及赔偿等仅只针对已购买 HTTPDNS 企业版服务并已产生费用的客户，使用赠送免费流量包的客户不包含在内。**
> - 服务不可用时间 =（故障解决时间 − 故障开始时间）*（收费请求次数 / 总请求次数）。低于1分钟的不计入不可用时间，超过1分钟部分，按分钟计算不可用时间，不可用时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，不可用时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 腾讯云会尽力保证服务的可用性，但是由于存在一定的不可抗力，为了避免应用域名解析受到影响，建议客户端按照腾讯云官方指引使用官方 SDK 或自行实现容灾。

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.00%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的15%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请，或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 系统维护时间的不可用。
4.2 用户原因，运营商封禁、被非法攻击等第三方原因或不可抗力导致的不可用。
4.3 域名解析操作、解析服务商问题等造成的解析本身不可用。
4.4 告知的大流量增加（峰值请求量增量超过5wqps或日请求量增量超过1000w次）引起的不可用。
4.5 腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。
4.6 使用第三方 CDN，且其权威 DNS 的地址库与 HTTPDNS 的地址库不一致引起的解析不可用。
4.7 因域名所授权的权威 DNS 解析服务异常而引起的不可用。

5.其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动解析 HTTPDNS SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-09-18 16:11:01

详细信息，请参见 移动解析 HTTPDNS SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云移动解析 HTTPDNS Android SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-04-17 16:38:11

详细信息，请参见 腾讯云移动解析 HTTPDNS Android SDK 合规使用指南 。

腾讯云移动解析 HTTPDNS iOS SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-04-17 16:38:11

详细信息，请参见 腾讯云移动解析 HTTPDNS iOS SDK 合规使用指南 。

私有域解析 Private DNS 服务等级协议

最近更新时间：2024-06-27 15:53:31

为使用腾讯云私有域解析 Private DNS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《私有域解析 Private DNS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。
以下提到的私有域解析 Private DNS 均为私有域解析的付费服务。免费提供的私有解析功能和版本不适用本服务等级协议。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 私有域解析 Private DNS 服务

是面向企业内网场景（主要为腾讯云 VPC 内网场景）提供的完整 DNS 解析服务，涵盖私有域解析、私有域管理、外部递归解析等功能模块。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务不可用：指非业务维护产生的影响造成服务故障，导致影响用户业务使用。
服务可用性 =（1 - 私有域解析 Private DNS 服务周期内业务不可用时间 / 私有域解析 Private DNS 服务周期内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则用户私有域解析 Private DNS 服务可用时间应为30 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> **说明：**
> - 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 赔偿只针对已开通私有域解析 Private DNS 服务并已产生实际费用支出的用户。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.99%>Av ≥ 99.00%	月度服务费的10%

99%>Av ≥ 95%	月度服务费的25%
95%>Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云提前通知过客户进行系统维护升级引起的服务中断。
4.2 用户未按规定调用服务引起的服务不可用。
4.3 用户自身网络或应用故障引起的不可用。
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能全局流量管理服务等级协议

最近更新时间：2022-03-02 11:58:12

为使用腾讯云智能全局流量管理服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智能全局流量管理服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的智能全局流量管理服务

是指腾讯云为您提供基于 DNSPod 下的解析域名智能流量管理服务：智能全局流量管理是基于 DNS 技术，实现应用服务的就近访问接入和多地址负载均衡，同时对客户设定的地址进行健康检查，发现地址不可用时，能自动切换为备用地址，从而实现应用服务的同城多活、故障隔离和异地容灾。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

智能全局流量管理服务在连续的一段时间或更长时间不可使用方计为不可用时间（不同套餐版本对应的时间段不同），低于该时间段不计入不可用时间。

1.4 不可用定义

由于智能全局流量管理服务的服务商出现设备问题、机房问题、产品功能问题等导致了解析服务中断，则判断为服务不可用。

> **注意**
> 更换资源解析地址后，等待解析生效时间内导致的不可用为正常切换时间，不计入不可用时间内。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算公式

服务不可用：指服务商的非业务维护问题（如设备问题、机房问题、产品功能问题等）产生的影响造成服务故障，导致影响用户业务使用。
服务可用性 =（1 - 智能全局流量管理服务周期内业务不可用时间 / 智能全局流量管理服务周期内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则用户智能全局流量管理服务可用时间应为30 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> **说明**
> - 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 赔偿只针对已开通智能全局流量管理服务并已产生实际费用支出的用户。

2.2 服务指标标准

智能全局流量管理提供三个类型套餐服务：体验版、高级版、旗舰版，其中高级版套餐服务承诺业务可用性不低于99.9%，旗舰版服务承诺业务可用性不低于99.99% 。
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

> **说明**
> 体验版套餐无 SLA 服务保障，仅做体验使用，若您用于正式业务，建议您升级套餐。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

套餐等级	服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
体验版	无	无
高级版	99.9%>Av ⩾ 99%	月度服务费的10%
高级版	99%>Av ⩾ 95%	月度服务费的25%
高级版	95%>Av	月度服务费的50%
旗舰版	99.99%>Av ⩾ 99%	月度服务费的10%
旗舰版	99%>Av ⩾ 95%	月度服务费的25%
旗舰版	95%>Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云提前通知过您进行系统维护升级引起的服务中断。

4.2 您未按规定调用服务引起的服务不可用。

4.3 您自身网络或应用故障引起的不可用。

4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业应用
数字证书服务协议

最近更新时间：2024-11-15 14:17:02

（本协议包含免责条款，请认真阅读，尤其是加粗、下划线内容）

尊敬的网上用户：

内蒙古网信电子认证有限责任公司(即内蒙古网信，简称“NMGSCS”)是经国家有关管理机关审批设立的电子认证服务机构，作为权威的第三方安全认证机构，通过数字证书注册机构（以下简称“RA”）向网上用户（以下简称“订户”）发放数字证书等相关产品或服务，为订户网上交易提供信息安全保障。

订户在申请使用内蒙古网信签发的数字证书之前，应先阅读并同意"内蒙古网信数字证书服务协议"(以下简称"本协议")，**特别是免除或者限制内蒙古网信责任的条款、对订户权利进行限制的条款、约定争议解决方式和司法管辖的条款等，该等条款可能以加粗形式提示您重点注意。**本协议构成订户与内蒙古网信之间的权利义务约定，若不同意本协议全部或部分条款，请勿申请使用内蒙古网信数字证书。**订户一旦使用内蒙古网信提供的相关服务，即表明同意接受并愿意遵守本协议的所有条款。**

本协议内容包括以下条款及已经发布或将来可能发布的各类规则，包括但不限于《法律声明及个人信息保护政策》。所有规则为本协议不可分割的一部分，与协议正文具有同等法律效力。内蒙古网信有权根据需要不定时地制定、修改本协议或各类规则。如本协议及规则有任何变更，一切变更以本网站最新公布的内容为准。经修订的协议、规则一经公布，立即自动生效，对新协议、规则生效之后注册的订户发生法律效力。对于协议、规则生效之前注册的订户，若订户在新规则生效后继续使用本网站提供的各项服务，则表明订户已充分阅读并认可和同意遵守新的协议或规则。若您拒绝接受新的协议和规则，您必须放弃使用内蒙古网信提供的任何服务。

1. 数字证书订户的权利和义务

1. **订户应遵循诚实、信用原则，在向 RA 申请数字证书时，应当提供其真实、完整、准确的信息和资料，并在这些信息、资料发生改变时及时通知 RA。如因订户故意或过失提供的资料不真实、不完整、不准确或资料改变后未及时通知内蒙古网信或 RA，造成的损失由订户自己承担。**
2. **在通过 RA 的审核、信息注册后，订户即可获得数字证书的下载凭证，订户应妥善保管下载凭证，亲自用该凭证从相关网站将数字证书下载在安全的容器里；订户也可以委托或授权他人通过其他安全的方式获得数字证书。**订户获得的下载凭证为一次性使用，有效期为14天。如果在14天内没有下载数字证书，订户需要到 RA 重新获得下载凭证。订户应对获得的数字证书信息进行确认，首次使用，视为确认生效。
3. 订户须使用经合法途径获得的相关软件。
4. 订户应合法使用内蒙古网信发放的数字证书，并对使用数字证书的行为负责：
   4.1 使用数字证书的行为应符合全部适用的法律法规。
   4.2 使用数字证书的行为应符合订户真实意愿或者仅为了处理已获得合法授权的事务。
   4.3 使用数字证书的行为应符合本协议约定的使用范围和条件。
5. **订户应采取必要手段来保障数字证书的私钥和相关密码的安全存储、使用备份等。EV 代码签名证书必须被保存在满足 FIPS-140-2或相应级别的安全介质中；如初次使用智能密码钥匙时，应修改初始的缺省密码。订户如因故意或过失导致他人盗用、冒用数字证书私钥和密码时，订户应自行承担由此产生的责任。**
6. **如订户使用的数字证书私钥和密码泄漏、丢失，或者订户不希望继续使用数字证书，或者订户主体已消亡的，订户或法定权利人应当立即向 RA 申请废止该数字证书，相关手续遵循 RA 的规定。**内蒙古网信收到 RA 的废止请求后，应在4小时之内废止该订户的数字证书。
7. **订户损害内蒙古网信利益的，须向内蒙古网信赔偿全部损失。这些情形包括但不限于：**
   7.1 订户在申请数字证书时没有提供真实、完整、准确信息，或在这些信息变更时未及时通知 RA 或内蒙古网信。
   7.2 订户知道自己的私钥等相关电子签名制作数据已经失密或者可能已经失密而未及时告知有关各方、并终止使用。
   7.3 订户有其他过错或未履行本协议的相关约定、内蒙古网信发布的相关规则。
8. 订户有按期缴纳数字证书服务费的义务，费用标准请咨询 RA。
9. 内蒙古网信有权因安全风险因素要求订户更换数字证书。订户在收到数字证书更换通知后，应在规定的期限内到原 RA 更换。
10. **订户申请代码签名证书后，一旦发现如下情况之一时，应当立即向内蒙古网信申请废止此证书：**
    10.1 证据表明，此代码签名证书被用于签署可疑代码，包括但不限于病毒，木马，或者其他不恰当的程序。
    10.2 此证书中内容不再正确或不再准确。
    10.3 此证书私钥信息已被泄露、丢失，或者其他相关部分已被错误使用。
11. **数字证书一旦被废止，订户将不能再使用该数字证书。**
12. **订户明确了解，如果内蒙古网信发现了订户数字证书的不当使用，或者订户数字证书被用于违法甚至犯罪行为，内蒙古网信有权直接废止订户证书。**

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

13. **订户在发现或怀疑由内蒙古网信提供的认证服务造成订户的网上交易信息的泄漏和/或篡改时，应在3个月内向内蒙古网信书面提出争议处理请求并通知有关各方。**

2. 内蒙古网信的服务、权利、义务、责任限制和免责

1. 内蒙古网信依法制定《内蒙古网信电子认证业务规则》（简称 CPS），并公布于内蒙古网信网站（ `www.nmgsca.com` ），明确内蒙古网信数字证书的功能、使用证书各方的权利、义务以及内蒙古网信的责任范围，本协议的相关条款源自 CPS。
2. 订户使用数字证书过程如有疑问、意见或建议，可通过 `customerservice@imntea.com` 联系，内蒙古网信将尽快审核所涉问题，并在十五个工作日或法律法规规定的期限内予以回复。
3. 在订户通过安全工具使用数字证书对交易信息进行加密和签名的条件下，内蒙古网信将保证交易信息的保密性、完整性、抗抵赖性。如果发生纠纷，内蒙古网信将依据不同情形承担下述义务：
   3.1 提供签发订户数字证书的 CA 证书。
   3.2 提供订户数字证书在交易发生时，在或不在内蒙古网信发布的数字证书废止列表内的证明。
   3.3 对数字证书、数字签名、时间戳的真实性、有效性进行技术确认。
4. **有下列情形之一的，内蒙古网信有权撤销所签发的数字证书：**
   4.1 **订户申请数字证书时，提供的资料不真实。**
   4.2 **订户未履行本协议约定的义务。**
   4.3 **订户书面申请撤销数字证书。**
   4.4 **证书的安全性不能得到保证。**
   4.5 **法律、行政法规、CPS 规定的其他情况。**
5. **内蒙古网信将视与 RA 的合作项目具体情况自行或通过 RA 对订户申请数字证书时提交的信息进行审核，提供证书生命周期　的相关服务，同时向相关方提供查询服务。内蒙古网信及 RA 均有义务保护订户隐私信息安全性。**
6. **根据《电子签名法》的规定，如果订户依法依约使用内蒙古网信提供的认证服务进行民事活动而遭受损失的，内蒙古网信将给予相应赔偿，除非内蒙古网信能够证明其提供的服务是按照《电子签名法》等相关法律法规、内蒙古网信向主管部门备案的 CPS 和本协议约定实施的以外。以下损失不在赔偿之列：**
   6.1 **任何直接或间接的利润或收入损失、信誉或商誉损害、任何商机或契机损失、失去项目、以及失去或无法使用任何数据、无法使用任何设备、无法使用任何软件。**
   6.2 **由上述损失相应生成或附带引起的损失或损害。**
7. **以下损失内蒙古网信将不承担责任：**
   7.1 **非因内蒙古网信的行为而导致的损失。**
   7.2 **因不可抗力而导致的损失，如罢工、战争、灾害、恶意代码病毒等。**
8. **内蒙古网信对企业订户申请的数字证书的赔偿上限为人民币伍拾万元整，即￥500,000.00元；对个人订户申请的数字证书的赔偿上限为人民币贰万元整，即￥20,000.00元。**

3. 其他

1. 本协议中涉及“RA”的条款若因 RA 合并或撤销，即 RA 不存在，则业务的受理与开展应到另行指定的 RA 进行。
2. 建议订户经常浏览内蒙古网信网站（ `www.nmgsca.com` ），以便及时了解内蒙古网信有关证书管理、CPS 和本协议变更公示等方面的信息。
3. 内蒙古网信有权对本协议进行修订，修订后的本协议将公布于内蒙古网信网站（ `www.nmgsca.com` ）。如订户在本协议公布修订的1个月后继续使用内蒙古网信提供的数字证书服务，即表明同意接受此等修订的约束。如果订户不予接受本协议中的约束，订户可以在上述期限内单方以书面形式向 RA 申请停止使用证书。
4. 因依据内蒙古网信的电子认证服务而发生的争议，双方应当先通过友好协商的方式解决（必要时内蒙古网信将召集业内专家组成专家小组，详细流程参见 CPS 的相关条款），双方不能达成一致意见的，任何一方可以向本协议签订地（深圳市南山区）有管辖权的人民法院诉讼解决。
5. 本协议在订户使用内蒙古网信电子认证任何相关服务时即为生效。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云 CA 数字证书服务合同

最近更新时间：2023-09-04 16:26:59

感谢您选择腾讯云 CA 产品及服务。请您认真细致地阅读以下《数字证书服务合同》（以下简称“本协议”），特别是其中以粗体下划线明显标注的条款。请您在同意下述服务协议后再进入腾讯云 CA 产品的订单确认程序。

本协议是腾讯云与您，就您购买、使用腾讯云 CA 产品（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。为使用本服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（如违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请您不要使用本服务。您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受本服务协议的约束，本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力。

使用本服务应当遵守本协议以及本服务的服务规则。服务规则以腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准，您事先了解服务规则，并根据服务规则进行操作，以确保顺利使用本服务。服务规则是指涉及本服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”）。

鉴于：

1、甲方承诺其为一家根据中国法律成立和存续的有限责任公司。甲方委托乙方为前述甲方平台用户（“甲方用户”）提供数字证书、时间戳等服务，具体服务以甲方在乙方订单购买页面确认为准。本协议中亦称为“您”。

2、乙方为腾讯云计算（北京）有限责任公司，作为内蒙古网信电子认证有限责任公司的关联公司，根据内蒙古网信的授权及委托，受理数字证书业务并负责腾讯云 CA 产品的销售及技术支持服务，本协议中亦称为“腾讯云”。

3、内蒙古网信电子认证有限责任公司是国家许可的全国性电子认证服务机构，可通过其所运营的内蒙古网信 CA 系统提供基于电子认证服务的身份认证、行为认证、电子签名、数据存证等服务。本协议中亦称为“内蒙古网信 CA”。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国电子签名法》、《内蒙古网信电子认证服务业务规则》及相关法律法规规定，现经甲乙双方协商一致，本着互利互惠原则，就甲方委托乙方为甲方及甲方用户提供数字证书和时间戳签发等产品及服务事宜（具体以甲方在乙方订单购买页面确认为准），经协商一致，特订立如下合同，双方共同恪守。

一、服务内容及费用支付

1、甲方基于业务发展的需要，委托乙方提供数字证书、时间戳等服务（下称“腾讯云 CA 产品”或“本服务”），具体委托范围以甲方在乙方订单购买页面确认的产品及服务范围为准。腾讯云 CA 产品具体服务内容以腾讯云公布页面显示的当时有效的功能特性为准。

2、腾讯云 CA 产品价格详见乙方订单购买页面，以页面显示的当时有效的计费模式和标准为准。

3、腾讯云 CA 产品包括预付费和后付费两种类型，甲方可根据自身需求确定并按订购页面及本协议的约定支付相应的服务费用。

4、乙方有权在甲方未按约定支付费用时不继续向您提供服务或技术支持，或者终止服务或技术支持的权利。同时，乙方保留对后付费服务中的欠费行为追究法律责任的权利。

5、甲方理解并同意，乙方有权根据实际情况，不定期的对腾讯云 CA 产品的服务内容、名称或价格、计费模式等进行调整。乙方将在合理范围内的尽最大努力，将前述调整及变化，通过多种方式（可能包括官网通知、短信、邮件）提前告知甲方。如果甲方不同意前述服务的调整及变化，则应停止使用该服务。

6、乙方可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），甲方理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，甲方需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，优惠措施不可同时叠加适用。

二、账号

1、甲方通过腾讯云官网购买腾讯云 CA 产品后，乙方根据甲方的腾讯云账号为其创建腾讯云 CA 账号，甲方登录腾讯云 CA 账号并在完成实名认证后，可使用所购买的腾讯云 CA 产品。

2、甲方应当按照腾讯云要求及服务流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“甲方资料”）以完成实名认证，包括但不限于企业名称、法定代表人身份信息、授权经办人身份信息、电子邮箱、联系电话、联系地址、工商登记证件等（具体以页面载明所需提交的信息为准）；如果甲方资料发生变更的，甲方应及时书面通知乙方或根据腾讯云规则自行进行更新。

3、腾讯云 CA 账号将作为甲方使用腾讯云 CA 产品的身份识别依据，甲方应当对用户名、密码等信息采取必要、有效的保密和安全保护措施（包括但不限于：保管使用权限、设置高强度密码和定期更换措施等），否则，导致的后果由甲方自行承担。此外，甲方应为账号下的行为负责，该账号下的操作行为均被视为甲方实施，且应由甲方承担全部法律后果。

4、为保障甲方的权益，账号应仅供甲方自行使用，若甲方基于自身经营需要等原因，将账号授权其员工或他人管理的，须做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如修改密码、变更登录方式、设置账号保护等）。

5、为保护账号和业务等的安全，甲方应依照国家相关规定及腾讯云流程、制度进行实名认证。甲方同意授权乙方通过第三方核实您提交的相关信息或资料。

6、实名认证是对账号归属以及责任承担等进行判断的依据，在发生账号归属争议等纠纷时，乙方有权认定该账号归属于实名认证主体；对于归属存在争议的账号，乙方有权暂时对该账号进行冻结。甲方在进行认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并确保认证主体与账号使用主体保持一致，避免将企业使用的账号认证在个人名下，或将本人使用的账号认证在他人名下等任何不当认证行为。

7、甲方使用腾讯服务时，如发现账号可能存在涉诈异常情形或风险的，乙方有权重新核验甲方账号，并可根据风险情况，采取限期改正、限制功能、暂停使用、关闭账号、禁止重新注册以及本协议规定的其他处置措施。

8、若甲方发现有他人盗用您的账号及密码、或任何其他未经其合法授权的情形时，甲方应立即以有效方式通知腾讯云并提供必要资料（如甲方资料、情况说明、证明材料及诉求等，以便乙方核实身份及事件）。乙方收到甲方的有效通知并核实身份后，会依据法律法规及服务规则进行处理。乙方依据本条进行处理产生的相关责任和后果由您承担。

若甲方提供的资料存在瑕疵，导致乙方无法核实您的身份或无法判断您的需求等，而导致乙方未能及时处理，给甲方带来的损失，应由甲方自行承担。同时，甲方理解，乙方对甲方的请求进行处理需要合理期限，对于乙方采取措施前甲方已经产生的损失以及采取措施后因不可归责于乙方的原因导致的损失，乙方不承担任何责任。

三、甲方权利和义务

1、甲方已知晓本服务、《数字证书服务协议》、《数字证书法律声明及个人信息保护政策》以及腾讯云 CA 产品购买页面相关的管理规范和流程，并同意遵守相关条款内容使用腾讯云 CA 产品。

2、为履行本协议约定内容所必要时，甲方应及时提供己方所控制的资源、信息及决策能力，协助并配合乙方按照本合同约定完成各项工作。

3、甲方应按照乙方要求，要求甲方用户完整、及时提供真实、有效、具有合法来源的基础资料、信息和实名认证服务请求，否则乙方有权拒绝甲方或甲方用户的申请请求。

4、甲方不得基于腾讯云 CA 产品的服务或其内容进行修改、制作、派生衍生作品/产品，不得复制和模仿腾讯云 CA 产品的服务的设计理念、界面、功能和图表，除本协议另有约定外，不得将腾讯云 CA 产品的服务转让、出借、出租、再许可或用于有损乙方利益的商业目的。

5、甲方保证采取适当与合理的设备、技术、措施、人员组织形式充分保护信息主体信息的安全，免受滥用、误用、丢失、盗窃、泄露或不合法、不合理的修改、删除、消除。不进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼，黑客，网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP 欺骗、DDoS 等）。

6、甲方不进行任何改变或试图改变腾讯云 CA 产品的服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为。不利用服务从事损害内蒙古网信 CA 系统、乙方、乙方关联公司、任何第三方的合法权益的行为。

7、甲方使用腾讯云 CA 产品的服务的业务须为正常的、符合国家法律规定的业务，不得用于从事任何非法业务。

如果乙方发现甲方存在异常调用或异常使用内蒙古网信 CA 系统服务的情形，乙方有权通过站内通知、短信通知、电话、邮件等方式通知甲方，甲方应在接到乙方通知后积极核实异常查询的真实、完整原因，双方共同协商确定是否需要暂停服务。

如果第三方机构或个人对甲方提出质疑或投诉，乙方将通过站内通知、短信通知、电话、邮件通知甲方，甲方配合乙方解决质疑或投诉。

8、如果甲方不同意本合同条款，或对乙方后来修改、更新的条款有异议，或对乙方所提供的产品和服务不满意，甲方可以随时选择停止使用乙方的产品和服务，**但基于腾讯云 CA 产品属于消耗性服务产品，非因乙方或乙方产品原因导致服务不可用的，本服务不支持退款。**

9、本服务中，乙方提供的所有服务仅限于甲方自身业务使用，甲方不应将乙方在本项目中提供的任何服务向产品以外的其他业务开放转接或变相转接，否则乙方有权停止向甲方提供服务，并且甲方需赔偿由此对乙方造成的业务损失和其他相关损失。乙方不对因超出本合同约定范围或非法目的使用数字证书服务所产生的全部后果承担责任。乙方不对甲方及甲方用户使用数字证书服务进行交易的活动内容，包括其使用数字证书服务所签署的电子文本的内容作任何担保，仅保证签署后电子签名和电子文本内容和形式的任何改动能够被发现。

10、证书服务相关权利义务

（1）甲方及甲方用户对服务及证书享有独立的使用权。甲方及甲方用户使用服务及证书产生的权利，由甲方及甲方用户享有；乙方应保证服务及证书的合法有效性，因乙方过错导致甲方及甲方用户的合法权益受损的，由乙方承担全部责任。在乙方无过错的前提下，甲方及甲方用户使用服务及证书产生的义务、责任，由甲方及甲方用户各自相应承担。

（2）甲方应要求甲方用户，其认证或证书信息在有效期限内变更的，应当及时告知乙方，并终止使用该服务或证书。

（3）甲方应与数字证书申请者（即甲方用户）约定采用电子签名形式签署文书，并明确告知由内蒙古网信 CA 系统向甲方用户提供电子认证服务。在取得甲方用户同意后，甲方向乙方提供符合要求的甲方用户申请资料及信息。

（4）甲方在提交数字证书申请前，负责对甲方用户身份进行核验，确保甲方用户申请信息的真实、完整、准确。因甲方身份核验错误(非甲方过错导致的除外)导致乙方、乙方关联公司被第三方索赔，甲方应赔偿乙方、乙方关联公司因此发生的直接损失。甲方用户的身份核验方案应符合乙方的相关规则，并事先向乙方备案。

（5）甲方保证向乙方提交数字证书申请前，已获得甲方用户关于个人信息使用的合法、有效且充分的授权。甲方应妥善保管授权文件以备查。因甲方超出授权范围或违法使用个人信息造成用户投诉或追究的，甲方应承担全部责任，由此给乙方、乙方关联公司造成经济损失的，甲方应负责赔偿。

（6）甲方应通过网络在线方式向乙方申请数字证书，并应将准确、完整的甲方用户身份信息提交给乙方。

（7）乙方向甲方提供内蒙古网信 CA 系统服务后，甲方自行负责分发给甲方用户使用并管理，视为乙方、乙方关联公司已安全发放数字证书。非因乙方、乙方关联公司原因（包括甲方未将证书交付甲方用户等）导致的证书不规范使用等问题，与乙方无关，由甲方自行负责解决和承担后果，如遇第三方向乙方主张赔偿的，甲方应负责处理和承担最终责任。

（8）甲方应当妥善保管证书相关要素文件，以及与证书相关要素文件相关的手机号码、密码口令和安全要素等信息，保存期限为数字证书失效后5年，必要时乙方有权要求核查上述申请信息，甲方应予配合。因甲方过错致使证书相关要素文件泄露、损毁或者丢失的，损失由甲方承担。

（9）当发生包括但不限于以下情形时，甲方应积极配合乙方，在收到乙方书面通知之日起三个工作日内将甲方用户的申请资料与信息提交至乙方：

①电子签名纠纷中，需要举证证明时。

②需要乙方对电子签名进行有效性验证出具验证报告时。

③公检法机关进行司法调查时。

④工信部和国密局等政府监管部门对乙方进行审查，需要提供认证记录时。

涉及①、②情形，如甲方不能提供相关资料，乙方在书面通知后有权终止或不提供相关服务；涉及③、④情形，如甲方不能提供相关资料，乙方在书面通知后有权吊销对应证书，由此造成的一切损失，由甲方自行承担。

（10）证书相关要素文件以及与证书相关要素文件相关的手机号码、密码口令和安全要素等信息在证书有效期内损毁、丢失、泄露的，甲方应当自行或要求甲方用户及时向乙方申请办理吊销手续。吊销自手续办妥时起生效。吊销生效前发生的损失由甲方或甲方用户承担。

（11）甲方应要求甲方用户在知悉证书相关要素文件以及与证书相关要素文件相关的手机号码、密码口令和安全要素等信息已经丢失或者可能已经丢失时，甲方应及时告知乙方，协助乙方完成吊销该证书的工作，并终止使用该证书。

（12）电子认证服务及证书应当在有效期限内使用。证书期限届满，甲方或甲方用户需要继续使用的，应当与乙方办理更新手续，电子认证服务有效期限顺延至证书更新期限届满日。

（13）内蒙古网信通过 `http://nmgsca.icoc.vc` 公开发布的《内蒙古网信电子认证服务业务规则》对甲方及甲方用户具有约束力。

（14）甲方在自身业务开展中，数字证书在线申请流程必须有甲方用户签署相关服务协议或条款环节，包括《数字证书用户服务协议》等（以文件实际名称为准），数字证书申请人阅读条款及相关协议后需要电子签名。

（15）甲方所使用密钥管理产品需采用支持国密算法并具备商用密码产品资质的产品。

（16）甲方委托乙方提供服务前，应先向乙方出具甲方密钥管理产品的商用密码产品资质，以及甲方数字证书应用安全性保障说明材料，说明用户身份核验、密钥生成、数字证书签发、密钥存放以及调用的流程机制及安全性保护措施，说明材料通过乙方审核后才能使用乙方提供的服务。

11、甲方理解并同意，甲方购买的腾讯云 CA 产品如需开具发票，可以根据腾讯云的流程申请开票。

四、乙方权利和义务

1、甲方知悉并同意，为履行本合同目的之必需，乙方有权将获悉的甲方、甲方用户信息提供至第三方服务商（如内蒙古网信），乙方及/或第三方服务商有权基于合同目的向有关部门和个人核实甲方提供的甲方及甲方用户的信息，有权为履行本合同之目的合法地收集、处理、传递及应用甲方提供的资料，并按照国家有关规定及本合同的约定对甲方资料保密。

2、乙方以现状及当前功能提供内蒙古网信 CA 系统服务。乙方不保证内蒙古网信 CA 系统在操作上不会中断或没有错误。甲方同意在自己承担风险的情况下，按内蒙古网信 CA 系统服务现状及当前功能使用相关服务。乙方有权随时暂停或终止全部或部分服务，甲方同意不追究任何内蒙古网信 CA 系统中数据丢失或中断的责任。

3、乙方、乙方关联公司需要定期或不定期地对腾讯云 CA 产品或相关的设备进行检修或者维护，若相关检修或者维护可能造成服务中断，乙方必须事先书面通知甲方，如因乙方未提前通知给甲方造成损失的乙方应进行赔偿。

4、乙方提供本合同规定的技术支持，但不承担由于甲方的原因（包括但不限于代码质量、人为管理疏漏、自身安全管理等）造成的影响和损失。服务期限内，乙方将为甲方提供如下售后服务：

（1）乙方将提供7*24小时电话咨询服务以及在线咨询服务，解答甲方在使用中的问题。

（2）乙方将为甲方提供故障支持服务，甲方应优先通过电话联系客服申报故障，经甲乙双方沟通并协商一致后，乙方将根据情况为甲方提供必要的现场支持服务。

5、未经一方书面许可，另外一方不得擅自使用对方的企业名称、企业标识、相关 logo 等。

6、甲方或甲方用户符合服务及证书签发条件的，乙方应当按照本合同约定提供电子认证服务并将证书及时、正确地签发给甲方及甲方用户。

7、乙方确保电子认证服务提供方妥善保存与证书申请相关和证书签发相关的信息，信息保存期限至少为电子签名认证证书失效后五年。

8、甲方在使用乙方服务时应当对甲方用户身份信息进行实名认证，严格审核用户申请信息的真实性以及用户申请证书的真实意愿，因甲方未尽审核义务与用户发生纠纷，该责任由甲方自行承担。乙方使用甲方提供的实名身份认证结果向符合数字证书申请要求的数字证书申请者签发数字证书，乙方有权拒绝为不符合数字证书申请要求的用户提供数字证书签发服务。

五、知识产权及保密义务

1、本合同所指“保密信息”包括：

（1）甲方从乙方获得的“HTTP等接口”规范及其他技术文本。

（2）服务价格及合同内容。

（3）双方为实现本合同的目的而达成相关的任何意向书、条款清单、备忘录、合同、会议记录和其他文件。

（4）乙方提供服务过程中所知悉、保存、存储的任何甲方或甲方用户的信息。

（5）在本合同签署、履行过程中，甲方或乙方要求保密的其他信息。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

除本协议另有约定外，以上保密信息无论以何种形式或载于何种载体，无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性，均属于本合同规定的保密信息，未经另一方的书面同意，均不得向第三方披露，也不得将保密信息用于本合同项下所涉合作事项之外的其他任何目的，否则由此所产生的一切损失均由违约方承担（包括但不限于经济损失赔偿等）。

2、如下情形下，接受信息、资料的一方可披露其在履行本合同过程中所知悉的信息、资料：

（1）已为公众所知的该等信息。

（2）经过双方同意披露的信息。

（3）在任何诉讼、仲裁或其他法律程序中需要披露的信息，但应当在披露前先行书面通知另一方，并严格按照最小披露原则进行披露。

（4）根据执法单位的要求或为公共目的向相关单位提供的，但应当在披露前先行书面通知另一方，并严格按照最小披露原则进行披露。

（5）根据有关法律、法规、证券交易所规则等要求向政府、证券交易所或其他监管机构提供的，但应当在披露前先行书面通知另一方，并严格按照最小披露原则进行披露。

（6）其他依法应当提供的情形。

3、乙方向甲方承诺：乙方的投资方、关联公司的董事、管理者、职员、代理人、顾问及其他相关人员也应当承担保密义务，如果乙方的这些关联企业或者人员泄露了甲方的保密信息的，乙方愿意承担泄密的法律责任。

4、甲、乙双方确认，双方的保密义务自本合同签订时开始，永久保密，保密义务不因本合同的终止而失效。

5、乙方保证其履行本合同不侵犯任何第三方的权益（包括但不限于知识产权或其他权利）。因履行合同需要使用第三方权益时，乙方负责向权利人获取授权，所发生的相关费用由乙方承担。如发生纠纷，所有的责任及甲方的损失均由乙方承担。

6、甲方在本合同项下提供给乙方的所有资料和信息（包括但不限于文字、图片、商标、logo、数据等）的所有权和知识产权归甲方单独享有，不因本合同的签订而产生任何形式的转移、转让或共有。乙方未经甲方事先书面同意不得以任何形式提供给任何第三人或用于本合同约定外的目的。

六、违约责任

1、甲方未按照合同约定支付服务费用的，每迟延一日，应按照应付未付金额的0.5‰向乙方支付违约金；甲方迟延支付超过30天的，乙方有权解除本合同、并要求甲方支付拖欠的服务费及违约金，前述违约金不足以赔偿乙方损失，乙方有权要求甲方继续赔偿等。

2、乙方保证其提供的产品及服务符合相应监管规定且已获得相应行政许可（如有）及授权，且该种许可或授权在有效期内，同时不侵犯任何第三方的合法权益。因乙方过错使甲方卷入纠纷的，乙方应予以解决；给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿，同时，甲方还有权解除本合同。

3、乙方有下列情形并对甲方或甲方用户造成损失的，乙方向甲方或甲方用户承担赔偿责任。

（1）由于乙方原因导致将甲方或甲方用户的证书签发给甲方及甲方用户以外的第三方的。

（2）由于乙方原因导致甲方或甲方用户的证书中的信息错误的。

（3）由于乙方原因导致证书相关要素文件被破译的。

4、甲方或甲方用户有下列情形之一，乙方有权吊销证书并不承担任何责任。由此给乙方、乙方关联公司造成损失的，甲方或甲方用户应向乙方、乙方关联公司承担赔偿责任：

（1）甲方用户向乙方提供的资料或者信息不真实、不完整或者不准确的。

（2）甲方用户的证书的信息有变更，甲方或甲方用户未终止使用该证书并通知乙方的。

（3）甲方用户知悉证书相关要素文件已经丢失或者可能已经丢失时，未终止使用该证书并通知乙方的。

（4）甲方用户超过证书的有效期限使用证书的。

（5）甲方用户使用证书用于违法、犯罪活动的。

（6）甲方将采购的数字证书服务提供给第三方或超出本合同约定的业务范围使用的。

（7）其他违反法律法规的行为。

5、甲方及甲方用户收到乙方、乙方关联公司提供的取证结论仅能用于合法用途（包括但不限为甲方自身或甲方用户出具证据），甲方若将此信息资料用于非法用途，由此产生的一切法律及经济后果由甲方自行承担。

6、本合同所指的一方损失包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、鉴定费、行政罚款、赔偿金等，但任何直接或间接的利润或收入损失、信誉或商誉损害、任何商机或契机损失、失去项目等损失除外。

七、免责条款

在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

1、因不可抗力造成不能提供服务的情形，乙方不承担责任。

2、甲方保证提交的服务请求均不符合国家法律法规，乙方不承担因甲方超越法定权限及甲方用户授权范围所引起的一切法律责任。

八、不可抗力

1、不可抗力是指合同双方当事人不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：战争、骚乱、洪水、地震、台风、政府禁令或政策、国家公布的疫情等事件。由于互联网环境的不稳定性，不可抗力还包括因停电、传输线路、通信故障及通信线路等不可预测因素造成不能提供服务的情形，以及因计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（包括但不限于 DDoS）等危害网络安全事项或行为造成不能提供服务的情形。

2、如果发生不可抗力情况，受不可抗力影响的一方，应在不可抗力发生之日起3日内通过书面形式将不可抗力事件通知另一方，并在该不可抗力事件发生后10日内向另一方提供不可抗力发生以及可能持续时间的适当证据以及合同不能履行或者不能如期履行的书面材料。
3、不可抗力发生时，双方应及时通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方应立即恢复各自在合同项下的义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除致使合同任何一方丧失履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂停合同的履行，且遭受不可抗力的一方无需为此承担责任。但若当事人迟延履行遭受不可抗力的，则不能免除责任。
4、因中央政府颁布法律、法规、命令及其他政府行为原因导致本合同不能履行，适用关于不可抗力的规定。

九、合同的终止

1、有下列情形之一的，本合同终止：
（1）因不可抗力致使合同无法再继续履行的。
（2）甲方向乙方申请终止本合同，乙方同意的。
（3）双方协商终止本合同的。
（4）因甲方违反合同关于付款的约定，经乙方催告超过规定时间60天仍不履行付款义务的，乙方有权解除合同。
（5）乙方的相关行政许可（如有）及授权期限届满且未得到延期许可或授权，或乙方违反合同保密义务或乙方存在其他违约情形经甲方通知后仍不改正的。
（6）依据法律、法规规定以及本合同约定，本合同应当终止的。
2、在任何情况下，包括无论何种原因导致合同终止的，如乙方需要暂停或终止服务，乙方必须提前90天书面通知甲方。

十、争议的解决

1、本合同的订立、解释和履行均适用中华人民共和国法律（为本合同之目的，不包括港、澳、台的法律法规，不包括冲突法）。
2、凡因执行本合同所发生的争议，应由甲乙双方友好协商解决。**若协商不成，双方均有权向本协议签署地即深圳市南山区有管辖权的人民法院提起诉讼。**
3、在诉讼过程中，除双方有争议正在进行诉讼的部分，本合同应继续履行。

十一、其他

1、乙方有权根据法律、法规的变化及业务经营需要等调整修改本协议内容，乙方会尽合理努力向甲方发出合理的通知，以向甲方告知本须知的重大变更。若甲方在本协议更新之后继续使用本服务，即视为甲方接受更新后的条款。如果甲方不同意更新后的条款，甲方可以选择停止使用本服务。
2、**甲方同意，其送达地址及联系方式以其通过腾讯云 CA 账户向乙方提供的资料信息载明的联系地址及方式为准，**如其变更送达住所或者联系方式的，应当即使书面通知乙方，否则乙方按照原住所、电话送达文件或通知的视为已有效送达，由此造成的不利后果，由甲方方承担。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议

最近更新时间：2025-07-04 18:36:02

首部及导言

欢迎您使用 CA 数字身份及 CA 加密服务（以下简称“本服务”），本服务是由内蒙古网信电子认证有限责任公司（以下简称“内蒙古网信”或“我们”）提供的可信身份认证及证书加密服务功能组件及服务。

为使用本服务，您应当阅读并遵守《CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯服务协议 》《 腾讯云服务协议 》。请您仔细阅读并理解各条款内容，特别是免除或者限制我们责任的条款、对用户权利进行限制的条款、法律适用和管辖条款。限制、免责条款及法律适用和管辖条款可能以黑体加粗、下划线形式提示您注意。

如您对本协议或本服务有任何疑问、意见或建议，欢迎您通过第十二条【联系方式】展示的渠道和途径联系我们。

在您已充分阅读和理解并接受本协议所有条款后，您可使用本服务。您点击同意或您使用本服务（“使用”行为系指下载、安装、浏览、注册、登录、获取本服务生成或呈现的相关信息等行为中的一种或多种，下同）等行为，即表示您已仔细阅读本协议全部条款并同意接受本协议。如果您不同意接受本协议的内容，请不要进行后续操作。

如果您因年龄、智力等因素而不具备完全民事行为能力，请在法定监护人（以下简称“监护人”）陪同下阅读本协议及其他相关协议，并特别注意与未成年人使用相关的条款，在取得监护人的同意后，在监护人监护、指导下使用本服务。特别地，如果您是未满14周岁的儿童，还应请您的监护人仔细阅读我们专门制定的《 儿童隐私保护声明 》，并在取得监护人对《 儿童隐私保护声明 》的同意后，再使用本服务。

一、协议的范围

1.1 协议适用主体范围

本协议是您与我们之间关于您使用本服务所订立的协议，适用于您购买、使用本服务的所有活动。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议系为《 腾讯服务协议 》《 腾讯云服务协议 》的补充协议，内容同时包含以下与本服务相关的各类协议和业务规则，例如《 CA 数字身份隐私政策 》《 CA 法律声明及个人信息保护政策 》。前述协议和规则为本协议不可分割的一部分，与协议正文具有同等法律效力，共同构成双方之间的完整法律安排。本协议与上述内容存在冲突的，以本协议为准。

本服务将由内蒙古网信提供的权威数字证书向您提供，您在使用本服务时，还应遵守《 内蒙古网信数字证书服务协议 》《 内蒙古网信电子认证服务业务规则 》。

本协议内容同时包括我们已经发布的、可能在未来发布的关于本服务的公告、通知以及相关协议、业务规则等内容。上述内容正式发布后，如您继续使用本服务，则其即构成本协议的一部分，在您与我们之间产生效力。

您同意我们可以对本协议及本协议的其他相关协议、业务规则等进行调整或更新，调整或更新后的协议同样适用本条约定。

二、关于本服务

2.1 定义及解释

2.1.1 CA 数字身份：指依托 CA 机构及权威数据核验源提供的一组用于标识用户真实身份的加密凭证组件。

2.1.2 CA 加密服务：指依托 CA 数字身份提供的一组证书加密功能组件。

2.1.3 CA 机构：指获得工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》及国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的权威电子认证服务机构，其遵照《中华人民共和国电子签名法》《中华人民共和国密码法》等法律法规为用户提供数字证书相关的电子认证服务。其中，上述 CA 数字身份合作的 CA 机构包括：内蒙古网信电子认证有限责任公司及其他我们届时支持并向您告知的 CA 机构。

2.1.4 电子签名认证证书：即数字证书，指由 CA 机构签发的，含有签发电子签名认证证书的电子认证服务机构名称、证书持有人名称、证书序列号、证书有效期、证书持有人的电子签名验证数据、电子认证服务机构的电子签名验证数据及国家法律、法规、标准要求的其他内容的电子文件。**请注意，企业数字证书（事件型数字证书有效期24小时、长效型数字证书有效期一年至五年）、个人数字证书（事件型数字证书有效期24小时、长效型数字证书有效期一年至五年）的有效期，自签发之日（时）起计算，具体有效期以签发的数字证书类型为准。您在使用本服务进行电子签名认证证书相关操作时，我们会校验您的证书是否在有效期内，如证书失效，我们会终止您的操作。**

2.1.5 电子签名：指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

2.1.6 数据电文：指以电子、光学、磁或者类似手段生成、发送、接收或者储存的信息。

2.2 本服务的内容

2.2.1 CA 数字身份服务：我们通过实名核验方式（如人脸识别、工商要素验证、运营商要素验证、银行卡要素验证等）与公安、工商等权威数据核验源比对并确认申请者身份，为核验通过的申请者颁发基于 CA 机构签发的权威数字证书的电子身份凭证的服务。
2.2.2 CA 加密服务：我们基于 CA 数字身份提供的可信加密身份凭证，提供包含 CA 加密、CA 加密存证、意愿认证、CA 加密验证、出证等功能组件的服务。您可根据自身需要选择使用所需组件。其中，**出证功能组件可独立提供技术报告文件，该文件可能包含您使用 CA 数字身份及 CA 加密存证完成证书文件合成的文件数据和证书文件合成过程信息等存证信息，并可作为调解、仲裁等争议解决过程中的相关证据。前述信息会披露给出证发起方，如您使用出证功能则表示您已知悉且同意。根据您选择的产品功能及服务类型，前述技术报告文件可能包含如下字段：**
报告申请时间、报告编号、报告申请者、合成文件名称、发起人所属机构、发起方式、发起时间、实名认证方式、认证时间、机构类型、统一社会信用代码/注册号、法定代表人/机构负责人、证书颁发机构、证书序列号、证书持有者、证书有效期、加签时间、实名认证方式、认证时间、证件类型、证件号、证书颁发机构、证书序列号、证书持有者、证书有效期、加签时间、文件名称、存证文件 hash、区块链存证上链时间、区块链存证 ID、意愿确认方式。其中，根据您选择的产品及服务，实名认证方式可能包括：工商要素及法人人脸、工商照面及经办人授权书、人脸核身、运营商三要素、银行卡四要素。如果您选择使用我们提供的意愿认证服务，则根据您选择的产品及服务，意愿认证方式可能包括：人脸核身、短信验证码、密码验证；如果您未选择使用我们提供的意愿认证服务，则前述技术报告文件扩展信息展示的意愿认证方式由您自行承担相应责任。

三、服务费用

3.1 本服务是收费服务。当您使用本服务时，需按照我们公布的服务费用标准支付服务费用。
3.2 您知悉并理解，我们有权根据实际情况和运营策略、自主对费用标准及收费方式进行调整，并按照我们计费规则通知您，如您不同意前述调整，请您在所购买服务到期后停止使用相关服务，若您继续使用则视为您已同意前述调整并应按照我们公布的服务费用标准支付服务费用。

四、服务的中止或终止

4.1 如您书面通知我们、通过不勾选/点击不同意方式不接受本协议或对其的修改，我们可中止或终止向您提供全部或部分服务。
4.2 因不可抗力因素导致您无法继续使用本服务或我们无法提供本服务的，任何一方均有权随时终止协议。
4.3 本协议约定的其他中止或终止条件发生或实现的，我们可中止或终止向您提供全部或部分本服务。
4.4 您理解并同意，在法律允许且尽力协助用户降低损失的前提下，我们有权自主决定暂时或永久地改变或停止提供某些服务。

五、通知与送达

5.1 我们将根据实际情况，以尽可能合理的方式向您发出本协议项下的各类通知，包括以下一种或多种方式送达：用户预留的电子邮件、我们网站或合作网站公告、用户在我们网站登记的联系方式或其他法律允许的方式。
5.2 我们的通知如以网站公告的方式做出，一经在我们网站或合作网站公告即视为送达。除此之外，其他向您个人发布的具有专属性的通知将通过您购买本服务时使用的腾讯云账号关联的联系方式触达，在发送成功后视为已送达。请您密切关注我们相关消息提醒。
5.3 您同意我们使用您在我们网站登记的联系方式与您联络并向您传递必要的与产品相关的重要信息，如产品通知、产品信息变更等。
5.4 为便于您收取并了解相关通知，您应确保预留的联系方式为正确及有效，并在变更后及时进行修改；如您未提供正确的联系信息，或未及时告知新的联系方式，或通过退订或主动屏蔽等方式拒绝或屏蔽通知，您将无法及时收取通知，并将承担由此产生的损失及法律后果。

六、使用注意事项

6.1 您在使用本服务时，必须遵守国家各项法律、法规、规章以及政府规范性文件，并接受服务相关的协议、规则、规定、程序和惯例的约束。禁止使用我们提供的本服务从事任何可能违反国家法律、法规、规章和政府规范性文件的行为（包括侵犯任何第三方著作权、专利权、商标权、商业秘密、隐私权、名誉权或其它权益）或者任何未经授权的行为（包括擅自通过本服务对应或所属的我们控制台进入未公开的系统、不正当的使用密码和网站的任何内容等）。
6.2 对于个人用户，您通过身份证、个人手机号码、生物特征识别（包括使用指纹、人脸识别、虹膜等）、验证码完成实名认证并获取个人 CA 数字身份后，方可使用 CA 加密服务。对于企业用户，您通过企业营业执照（或同等执照）、经办人授权书或法人生物特征识别（包括使用指纹、人脸识别、虹膜等）、验证码完成实名认证并获取企业 CA 数字身份后，方可使用 CA 加密服务。
6.3 无论是个人用户还是企业用户，您须妥善保管您的 CA 数字身份。您确认，使用您的 CA 数字身份进行的一切行为均代表您本人/企业意志。使用您的 CA 数字身份操作所产生的电子信息记录均为您行为的有效凭据，您不得出售、转让、出借或不正当授权他人使用您的 CA 数字身份，或通过出售、转让、出借或不正当授权他人使用您的 CA 数字身份以实现前述目的。
6.4 我们仅是中立的技术服务提供方，不参与您的业务经营及其他使用本服务开展的活动。您需要对您开展的活动、使用本服务从事的全部行为的合法性、合规性及相应后果自行承担责任。您对通过我们及使用本服务发布的所有信息（内容包括个人信息、商业信息，形式包括文字、图片）的真实性、准确性、即时性、完整性和合法性独立承担责任。同时，在您所发布的信息中不得含有蓄意毁坏、恶意干扰、秘密地截取或侵占任何系统、数据或个人资料的任何病毒、伪装破坏程序、电脑爬虫、定时程序炸弹或其他电脑程序，或使用本服务从事任何违反法律法规、监管要求或危害国家安全、公共利益、他人及我们合法权益的行为。
6.5 您在使用 CA 数字身份及 CA 加密服务时，应审慎核查各签署方的身份信息，我们在此提示您，如签署方中有未获取 CA 数字身份的用户，可能会产生签约主体不明或签约主体错误等风险，请您进行实名认证并审慎核查各相关方的身份。

6.6 根据《电子签名法》的规定，下列情形不适合使用电子文书及电子签名：涉及婚姻、收养、继承等人身关系的；涉及停止供水、供热、供气等公用事业服务的；法律、行政法规规定的不适用电子文书的其他情形。因此，用户不得使用本服务签订上述法律文件，也不得就该类法律文件申请 CA 加密服务出证报告或数字认证。若您使用本服务签订上述法律文件，根据法律规定，上述签约行为将被视为无效，您应自行承担相关后果。

6.7 您使用本服务过程中，可能涉及由第三方所有、控制或运营的其它网站（以下称“第三方网站”），您应按照第三方网站的相关协议与规则使用第三方网站。第三方网站的内容、产品、广告和其他信息均由您自行判断并承担风险。

6.8 本服务部分功能（以下简称“特定功能”）的开通和使用，需要您特别关注和遵守相关页面的告知提示，并需作出对应的承诺和授权（包括前端弹窗确认、勾选确认、签署承诺书或授权书等方式）。您应在开通和使用特定功能前，仔细阅读并严格遵守相关的告知提示（包括功能的使用方法、风险提示、注意事项等）和承诺书/授权书所规定的内容（前述合称为“单独协议”），如因未遵守相关规定而导致的损失或法律责任，由您自行承担。我们可能会根据产品的发展和法律法规的要求，对特定功能的告知、提示、承诺书和授权书进行更新和变更，请您及时关注并了解这些更新和变更，并在使用特定功能时遵守最新的要求。

6.9 您理解并同意我们将尽合理可能保障您在本服务中的数据存储安全，但是，我们在以下情形范围内不能就此提供完全保证：

6.9.1 在法律允许的范围内，我们不对非因我们原因造成的您在本服务中相关数据的删除或储存失败负责；

6.9.2 在符合相关法律法规要求的前提下，我们有权根据实际情况自行决定单个用户在本服务中数据的最长储存期限，并在服务器上为其分配数据最大存储空间等。您可根据自己的需要自行备份本服务中的相关数据；

6.9.3 如果您停止使用本服务或本服务被终止或取消，我们将在适当时间从服务器上永久地删除您的数据。服务停止、终止或取消后，我们将不再负有义务向您返还相关数据。我们将在删除您的数据前的合理期限内向您发出通知，请您自行在服务停止、终止或取消前做好备份。

6.10 我们向您发送商业广告、推广或宣传信息涉及使用您个人信息的，我们将遵守相关法律法规规定及《 CA 数字身份隐私政策 》的规定，同时您亦可以根据我们届时支持的方式选择屏蔽、拒绝接收相关商业广告、推广或宣传信息。

七、用户救济与法律责任

7.1 我们将在您使用本服务时提供相应的用户救济渠道、采取相应的措施以保障您的权益，您可以及时联系我们以获取支持。

7.1.1 如您发现有他人冒用或盗用您的腾讯云账号、密码、CA 数字身份，或存在其他未经您合法授权使用的情形，请您及时联系我们，并提供与您注册身份信息相一致的有效身份信息。我们将在收到您的有效请求并核实身份后，结合具体情况采取相应措施以保障您的腾讯云账号及您的 CA 数字身份安全，例如，我们会暂停或限制您 CA 数字身份的使用。若您没有提供有效身份信息或您提供的有效身份信息与所注册的身份信息不一致的，我们有权拒绝您的请求。

7.1.2 在使用 CA 数字身份及 CA 加密服务的过程中，如您发现任何可能侵害自己或我们权利的事实时，可及时通知我们并提供相应的证明材料，但请您确保投诉的真实性，如因投诉不实给我们或第三方造成损失的，将由您自行承担相关责任。

7.1.3 我们可接受并处理您与其他用户间因使用 CA 数字身份及 CA 加密服务而产生的纠纷及投诉，可通过您授权、预留的电话、短信、电子邮件等联系方式向您了解情况，并将所了解的情况通过上述方式通知对方。请您在收到我们通知后，在商定的时间内提供相应的资料，以配合纠纷及投诉情况的处理，因未及时提供资料的相关后果将由您自行承担。但请您知悉，前述并不构成我们的义务，我们将在法律允许的范围内，自行决定是否从事相关纠纷处理活动。

7.2 您理解并同意，您使用本服务时不得违反国家法律法规、侵害他人合法权益，不得以违反本协议约定的方式、影响本服务安全运营及服务体验的方式、存在安全隐患的方式使用本服务。基于国家法律法规要求、用户体验、本服务运营安全要求及健康发展、用户权益保护等综合因素，我们将在您存在以下情形时通知您，并向您发出警告，或暂停、限制或终止向您提供全部或部分服务，由此产生的责任和后果，您将自行承担。

7.2.1 您注册使用本服务时未提供真实、最新、完整的资料，或未通过及时维护与更新，确认您的注册资料及预留联系方式安全、有效、可用，或我们无法核实或鉴定您所提供资料的真实性；

7.2.2 您使用本服务的行为可能会使您、我们其他用户或通过我们提供服务的第三方服务供应商承担侵权责任；

7.2.3 您从事违反国家法律法规、侵害他人合法权益的业务活动；

7.2.4 您存在其他违反本协议约定的情形。

7.3 请您知悉，我们将根据本协议约定中止或终止向您提供服务的，相关措施将以审慎的态度实施。在通知您无法继续使用本服务后，除本协议另有约定外，我们仍将为您保存本服务相关的所有资料，并可查询或为您提供相关文件内容的证明。

7.4 您理解并同意，因您违反国家法律法规、本协议或相关服务条款的规定，导致或产生第三方主张的任何索赔、要求或损失，您应当独立承担责任；我们因此遭受损失的，您也应当向我们进行对应的赔偿。

八、用户个人信息

8.1 保护用户个人信息是我们的一项基本原则。我们将按照本协议及《 CA 数字身份隐私政策 》的规定处理您的个人信息。本协议对个人信息保护规定的内容与《 CA 数字身份隐私政策 》有相冲突的，及本协议对个人信息保护相关内容未作明确规定的，均应以《 CA 数字身份隐私政策 》的内容为准。

8.2 我们将会采取合理的措施保护用户的个人信息。除法律法规规定的情形外，未经用户允许，我们不会向第三方公开、透露用户个人信息。我们对相关信息采用专业加密存储与传输方式，保障用户个人信息的安全。

8.3 我们将运用各种安全技术和程序建立完善的管理制度来保护您的个人信息，以免遭受未经授权的访问、使用或披露。

8.4 若国家法律法规或政策有特殊规定的，您需要提供真实的身份信息。若您不提供或提供的信息不完整，将导致您无法使用本服务或在使用过程中受到限制。

8.5 未经您的同意，我们不会向我们以外的任何公司、组织和个人披露您的个人信息，但法律法规另有规定的除外。
8.6 根据现行法律规定，您使用本服务且完成对应的授权后，即表示您同意我们将您的个人身份信息或企业信息及使用本服务的相关文件与数据传输至 CA 机构以及我们合作的司法鉴定机构，且前述信息保存至数字证书失效后5年。该等信息不因您的账户锁定或注销而停止保存。

九、知识产权

9.1 我们是本服务以及本服务所依赖的程序、软件、信息、数据、算法等具有知识产权的内容的权利人。本服务的著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，我们依法享有上述相关知识产权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。我们在本服务中所使用的网页配图、图标及 LOGO 等商业标识，其著作权或商标权归我们所有。
9.2 未经我们或相关权利人书面同意，您不得为商业或非商业目的自行或许可第三方实施、利用、转让上述知识产权。
9.3 您理解并同意，您在使用本服务中产生的数据，例如日志信息、计量和费用信息、服务咨询信息，我们享有法律法规允许范围内的相关权利，我们对其合法处理数据形成的相关数据产品和服务享有法律法规规定的财产权益。

十、关于免责

10.1 您理解并同意：为了向您提供更完善的服务，我们有权对提供本服务的平台或相关设备进行检修、维护、升级等，此类情况可能会造成相关服务在合理时间内中断或暂停，我们在法律允许范围内不对您因此受到的损失承担责任。
10.2 您理解并同意：我们的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。我们会尽最大努力向您提供服务，确保服务的连贯性和安全性；但我们不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范技术以及其他风险可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。除法律另有规定外，我们不对您因此受到的损失承担责任。
10.3 在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断。不可抗力系指自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、国家行为等。出现上述情况时，我们将努力在第一时间与相关单位配合，争取及时进行修复，我们在法律允许范围内不对您因此受到的损失承担责任。
10.4 请您注意，在法律允许的范围内，我们对以下情形导致的服务中断或受阻不承担责任：
（1）受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏；
（2）用户或我们的电脑/设备软件、系统、硬件和通信线路出现故障；
（3）用户操作不当；
（4）用户通过非我们授权的方式使用本服务；
（5）其他我们无法控制或合理预见的情形。

十一、其他

11.1 本服务各项功能或服务向您展示的单独协议、规则说明等，对您同样具有法律效力。若与本协议内容冲突的，以单独协议、规则说明的内容为准。
11.2 本协议通过互联网方式签订，由于我们部分业务的运营、人员办公在深圳市南山区，为免疑议，您理解并知晓，本协议约定的签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
11.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
11.4 若您和我们之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
11.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。
11.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。

十二、联系我们

12.1 产品服务反馈联系方式：
为了向您提供优质及时的服务，我们设立了专用的用户反馈通道，如果您对本协议或本服务有任何宝贵建议，或需对发现的违规内容进行投诉、举报，我们非常欢迎您随时与我们取得联系。
12.2 隐私信息保护联系方式：
根据相关法律法规的要求，为了保障您的个人信息安全，我们设立了专门的个人信息保护团队和个人信息保护负责人，如果您对本服务中个人信息保护相关事宜有任何疑问或投诉、建议时，您可以通过拨打 CA 客服咨询电话与我们联系：0471-5610214。
我们将尽快审核所涉问题，并在法律法规规定或与您约定的期限内答复您的请求。

数字证书申请及使用协议

本协议由内蒙古网信电子认证有限责任公司（下称“内蒙古网信”或“我们”）与数字证书用户（下称“用户”或“您”）之间签署，本协议具有合同效力。CA 机构作为权威、可信、公正的第三方电子认证服务机构，根据国家相关法律、法规，为用户提供合法的数字证书申请、审核、签发和管理等电子认证服务。为明确各方权利和义务，我们和用户就数字证书的申请和使用等事宜达成以下协议，共同遵守执行。

第一条、定义

1. 数字证书：指由 CA 机构签发的，含有签发电子签名认证证书的电子认证服务机构名称、证书持有人名称、证书序列号、证书有效期、证书持有人的电子签名验证数据、电子认证服务机构的电子签名、工业和信息化部规定的其他内容的电子文件。
2. CA 机构：指获得工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》及国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的电子认证服务机构，遵照《中华人民共和国电子签名法》《中华人民共和国密码法》等法律法规为用户提供数字证书相关的电子认证服务。
3. 用户：数字证书持有人以及申请使用数字证书的主体。

第二条、声明

您应在申请数字证书以前仔细阅读本协议，特别是免除或者限制我们责任、对用户权利进行限制的条款、约定争议解决方式和司法管辖等。该等条款可能以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。若您不同意本协议的内容，或者无法准确理解我们对条款的解释，请不要点击同意并进行后续操作；若您点击同意，则表示您对本协议的全部内容已充分阅读并认可和同意遵守；同时，您承诺遵守中国法律、法规、规章及其他规范性文件。如有违反，您将以本人或您企业名义独立承担相应的法律责任。

第三条、申请

1. 用户同意通过我们向我们合作的 CA 机构申请并使用该机构颁发给用户的数字证书，承诺在申请证书时提供真实、完整和准确的信息及证明材料。如用户因故意或过失未提供真实、完整和准确的信息，导致 CA 机构签发证书错误，造成相关各方损失的，由用户承担相关责任。
2. 您理解并同意，用户在申请数字证书时应遵照 CA 机构的规程办理手续。
3. 我们应积极响应用户发出的证书申请请求，及时通过 CA 机构为用户签发证书。如果由于设备或网络故障而导致签发数字证书错误、延迟、中断或者无法签发，在法律允许的范围内，我们和 CA 机构不承担赔偿责任。
4. 用户需确保在申请数字证书时所填写用户信息的正确性及有效性，获得数字证书后则视为用户接受证书并承担该证书使用的责任和后果。

第四条、使用

1. 数字证书用于网络上的用户身份标识、数字签名验证及密钥分配，用户可根据需要对其用途进行定义，但不包括涉及违反国家法律、法规、规章及其他政府规范性文件或危害国家安全的用途。
2. 用户应确保其使用的应用系统能为数字证书提供安全的应用环境，若因网络、主机、操作系统或其他软硬件环境等存在安全漏洞，由此导致的安全事故及相关后果，在法律允许的范围内，我们和 CA 机构不承担责任。
3. 用户应当妥善保管数字证书以及调用数字证书的腾讯云账号、验证码、密码及私钥，不得泄漏或交付他人。如用户保管不善导致数字证书遭盗用、冒用、伪造或者篡改，用户应当自行承担相关责任。
4. 数字证书对应的私钥为用户本身访问和使用，用户对使用数字证书的行为负责。所有使用数字证书在网络上进行电子签名相关操作或进行其他活动均视为用户所为，因此而产生的相关后果应当由用户自行承担。
5. 数字证书不得转让、转借或转用。因转让、转借或转用而产生的相关后果应当由用户自行承担。
6. 如遇数字证书遗失、被窃、冒用、伪造或篡改，或用以调用数字证书的腾讯云账号、密码及数字证书私钥泄露，用户应当立即向颁发数字证书的 CA 机构申请注销证书，并终止使用该数字证书。

第五条、更新

1. **数字证书的有效期根据数字证书类型确定，长效型数字证书有效期一年至五年，事件数字证书有效期24小时，上述两种类型的数字证书有效期均自签发之日起计算，您在购买我们的服务后，在进行证书文件合成类操作时，我们会校验您的数字证书是否在有效期内。如数字证书失效，我们会终止您的操作。数字证书只能在其有效期限内使用，数字证书有效期限届满后，我们会提示您续期，若您需要继续使用，应按照当时的系统提示办理续期手续，否则应停止使用相关数字证书。在获得您对延期数字证书的授权前，我们及 CA 机构不会主动为您更新相关数字证书。**
2. 如遇数字证书中的信息发生变更，用户应及时通过我们向 CA 机构申请更新数字证书。若用户逾期没有申请更新数字证书，因此而产生的相关后果应当由用户自行负责。

第六条、吊销

1. 如遇数字证书私钥泄露或丢失、数字证书中的信息发生重大变更、或用户不希望继续使用数字证书的情况，用户应当立即向 CA 机构申请吊销数字证书，数字证书一旦被吊销后，用户不应再继续使用该数字证书。用户应遵循我们的规定办理吊销手续，数字证书的吊销自相关手续办理完毕时起发生效力。在数字证书吊销之前，用户应当承担因使用数字证书而造成的责任。
2. 如果用户主体资格灭失（如企业注销等），法定代表人或授权代表应通过我们向 CA 机构请求吊销用户的数字证书，并终止使用该数字证书。在数字证书吊销之前，用户主体及相关责任人应当承担使用数字证书而造成的相关后果。

3. 如出现任一下列情形，我们有权向 CA 机构申请吊销数字证书而无需承担责任，CA 机构也有权主动吊销所签发的数字证书：
   3.1 用户申请数字证书时，提供不真实、不准确或不完整的信息；
   3.2 数字证书的信息有变更时，用户未通过我们申请更新的；
   3.3 用户超过数字证书的有效期限使用数字证书；
   3.4 数字证书对应的私钥泄露或出现其他数字证书的安全性无法得到保证的情况；
   3.5 用户不能履行或违反了相关法律、法规和本协议所规定的责任和义务；
   3.6 使用数字证书用于违法、犯罪活动的；
   3.7 法律、法规规定的其他情形。

在上述情形下，如用户的行为损害了我们或 CA 机构的权益，用户还应承担赔偿责任。

第七条、其他

1. 在法律允许的范围内， 我们与 CA 机构不对由于意外事件（包括设备故障、通信故障、电力故障及通讯故障或者电脑病毒、自然灾害等因素）或其他不可抗力事件而导致暂停或终止全部或部分证书服务承担责任。
2. 本协议通过互联网方式签订，由于我们部分业务的运营、人员办公在深圳市南山区，为免疑议，您理解并知晓，本协议约定的签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
3. 本协议的订立、变更、执行和解释，以及与本协议有关的争议解决，均应适用中华人民共和国法律，不含港澳台地区法律法规，不含冲突法规则。
4. 若您和我们之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
5. 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。
6. 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

区块链
腾讯云区块链服务平台 TBaaS 服务等级协议

最近更新时间：2023-10-13 16:38:31

为使用腾讯云区块链服务平台 TBaaS（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云区块链服务平台 TBaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云区块链服务

是指腾讯云为您提供一站式、高安全、简单易用的区块链服务。腾讯云区块链服务平台 TBaaS 集成开发、管理和运维等功能，支持您在云上快速部署联盟链和私有链网络环境。您可通过腾讯云区块链提供的 API、SDK 或者控制台等对区块链网络进行管理与使用。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

服务不可用指的是因为腾讯云的原因导致腾讯云区块链服务发生无冗余硬件故障，需要停机维护的状态。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

服务不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。
服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即不可用持续时间不超过1分钟的），不计入服务不可用分钟数。按分钟计算不可用分钟数，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用时间为1分01秒，按2分钟计算服务不可用分钟数。每一个服务月度中服务不可用分钟数累加，得到服务月度不可用分钟数。

1.5 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

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

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**。如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）腾讯云区块链服务平台 TBaaS 的使用账号。
（2）区块链网络名称。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护或不可用预警，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。
4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.4 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 腾讯云区块链实例在超高性能压力下的响应变缓、系统假死，或区块重放（即 redo 或 recovery）操作过程中所消耗的时间。
4.6 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.7 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

资质证照
腾讯云品牌经营管家企业经营服务等级协议

最近更新时间：2023-07-27 11:39:12

为使用腾讯云品牌经营管家企业经营服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云品牌经营管家企业经营服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 品牌经营管家企业经营服务

品牌经营管家企业经营服务是指腾讯云通过品牌经营管家为您（即“客户”）提供的多方位、一站式服务，包括品牌保护服务和版权保护服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务**可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买本服务并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。**

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%

98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到本协议约定的服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。为便于核实情况，您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。
（2）发生故障的使用截屏或故障录像。
（3）账号、设备信息（例如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知后进行系统维护所引起的，包括维护、升级等。
4.2 未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.3 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
4.4 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
4.5 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

网站与备案
SSL 证书服务等级协议

最近更新时间：2023-06-15 17:07:42

为使用腾讯云 SSL 证书服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《SSL 证书服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 SSL 证书服务

是指腾讯云为您提供的由数字证书认证机构签发的固定有效期的 SSL 证书。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 不可用时间

数字证书 CRL/OCSP 服务在连续的5分钟或更长时间不可使用方计为不可用时间，低于5分钟不计入不可用时间。

1.4 不可用定义

因亚洲诚信系统（证书供应商）、机房问题、产品功能问题或操作不当导致服务不可用，计入服务不可用时间。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性或服务成功率计算方式

可用性 =（1 − SSL 证书 CRL/OCSP 服务周期内业务不可用时间 / SSL 证书 CRL/OCSP 服务周期内服务总时间）× 100%
如我们承诺的可用性是99.99%，则6月用户 SSL CRL/OCSP 服务可用时间应为30 × 24小时 × 60分钟 × 99.99% = 43195.68分钟，即存在43200 − 43195.68 = 4.32分钟的不可用时间。

> **说明**
> - 故障时间 = 故障解决时间 − 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于1分钟的按1分钟计算。例如，故障时间为11分01秒，按12分钟算。
> - 赔偿只针对已购买 SSL 付费证书并已产生费用的用户。

2.2 服务可用性或服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99.00%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）SSL 证书厂商 CRL/OCSP 服务的故障声明。
（2）SSL 证书订单信息。

4.免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云提前通知过客户进行系统维护升级引起的服务中断。
4.2 用户未按规定调用服务引起的服务不可用。
4.3 用户自身网络或应用故障引起的不可用。
4.4 用户自行将证书密钥泄露到公开网络，被证书颁发机构监测到安全隐患，造成证书提前吊销。
4.5 不可抵抗事件引起的，可参考主合同中的不可抗力章节原因。
4.6 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云建站 CloudPages 服务等级协议

最近更新时间：2023-06-28 10:53:03

为使用腾讯云建站 CloudPages 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云建站 CloudPages 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云建站 CloudPages

提供的腾讯云建站 CloudPages 服务，是指腾讯云为您提供模板自助建站工具 CloudPages ，通过腾讯云建站 CloudPages 可以帮助您快速找到适合自己的行业模板，并通过修改提供的网站模板内容、增删内容区块、插件，设置您自己的版权内容，进而帮助您快速建立自己的主体网站。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

腾讯云建站 CloudPages 在连续的一段时间内不可使用方计为不可用时间，不可用时间计算不低于4分钟，低于该时间段不计入不可用时间。

1.4 服务不可用定义

由于腾讯云建站 CloudPages 服务器的网络设备问题、机房问题、产品功能问题导致用户使用腾讯云建站 CloudPages 服务中断，则判断为服务不可用。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1− 服务月度不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.99%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%

低于95%	月度服务费的100%

说明：
如您购买腾讯云建站 CloudPages 订单金额为360元/年，实际支付 120元/年，则平均每月均摊服务费用10元，如某月因故障导致当月持续不可用时间超出4.32分钟，处于低于99.99%但等于或高于99%可用性区间，则赔偿代金券金额为 10元 * 10% = 1元，以此类推。

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）腾讯云建站 CloudPages 付费版购买凭证，包括但不限于腾讯云账单、合同等有效购买信息凭证。
（2）腾讯云建站 CloudPages 付费版提供的站点信息，如网站绑定域名、备案信息、服务有效期、故障影响时长等必要排查核实的关键信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于网站自身内容合规安全被腾讯云或上级监管部门封禁、处置的情况。
4.2 由于用户自身配置不当，或未按照相关文档、工作人员指引的标准流程操作导致的服务不可用。
4.3 由于网站自身未备案或未按照监管部门要求导致网站无法正常访问使用。
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.6 其他不可抗力或意外事件引起的。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。
5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

网站建设服务等级协议

最近更新时间：2023-09-18 16:11:02

为使用腾讯云网站建设服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《网站建设服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务不可用等等级指标、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 网站建设服务

指用户在网站开通前，一次性获得的“网站建设服务”；以及在网站开通后，用户通过腾讯云提供的网站系统所获得的“网站管理服务”。根据产品的版本的不同，某些建站产品不包含网站建设服务，仅提供网站管理服务，因此网站建设服务部分请参考具体选购的建站产品的相关服务描述，本协议以下为网站管理服务的相关描述。

1.2 服务月度

服务月度是指您开通本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。关于服务开通的定义请参考具体选购的建站产品的相关服务描述。

1.3 服务不可用

1.3.1 网站系统故障是指腾讯云提供的建站系统问题，用户在一段时间内无法正常使用网站管理服务。
1.3.2 建站服务无法正常使用的具体情况如下：
（1）系统无法响应。
（2）系统线路无法到达。
（3）无法正常使用系统的功能。
（4）无法登录系统。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（单个网站月度总分钟数 − 单个网站不可用分钟数）/ 单个网站月度总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性标准

本服务可用性不低于99.95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度网站管理服务费**（此处的服务费指等于当前产品月度续费的金额，且不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（a）	赔偿代金券金额
99.0% ≤ a < 99.95%	月度服务费的15%
95% ≤ a < 99.0%	月度服务费的30%

a < 95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限及材料提交

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿，您对此知悉并理解。
（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。

4. 免责条款

您知悉并理解，基于互联网及网站建设相关服务的特殊性，由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于本协议约定的服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担任何责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 由于腾讯云、您或其他主体因不可抗力、黑客攻击、电脑病毒侵入、网络运营商原因或政府管制等其无法合理控制的原因而造成的服务使用中止、中断、延误、使用限制、使用异常、使用不能、暂时性网站关闭等。
4.4 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
4.5 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。
4.6 您维护不当或保密不当，引起的数据、资料、口令、密码等丢失或泄漏。
4.7 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.8 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.9 您内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误。
4.10 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低。
4.11 非腾讯云原因或腾讯云无法控制的其他原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.13 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，除非另有规定，否则任何变更或修改将在修订内容发布之时立即生效。您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，您对本服务的使用、继续使用将表明您接受此等变更或修改，并同意接受修订的本协议的约束。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议部分约定内容与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

办公协同
腾讯问卷服务等级协议

最近更新时间：2023-07-27 11:39:12

为使用腾讯问卷服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯问卷服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯问卷平台用户服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯问卷定义

腾讯云提供的问卷服务，是指腾讯云为您提供的一站式在线问卷调查服务（SAAS 服务），包含问卷创建、编辑、投放、统计分析等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您使用本服务的服务期限所在的各个完整自然月度，如您服务开通之日为3月17日，截止到6月16日包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月1日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与问卷服务（创建、编辑、回收、统计）建立访问或连接的连续尝试均失败，即您始终无法使用问卷调查产品，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务不可用时间 / 服务月度内总时间）× 100%

2.2 服务可用性指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券（非现金）**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的当月服务费**（此处的当月服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	当月服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	当月服务费的20%
低于95%	当月服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**，如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的账号。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》、《腾讯问卷平台用户服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》、《腾讯问卷平台用户服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》、《腾讯问卷平台用户服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》、《腾讯问卷平台用户服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

办公协同
腾讯微卡服务等级协议

最近更新时间：2023-03-17 14:42:51

为使用腾讯云腾讯微卡服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯微卡服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的腾讯微卡服务，是指腾讯云为您提供的一款企业管理平台及相关服务，包括但不限于组织架构管理、成员管理、电子卡、电子码和企业收付款等服务（以下简称“本服务”）。
1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续无法使用本服务的全部功能，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数，发生故障时微卡团队会提供系统日志记录作为服务不可用分钟的依据。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

2.2 月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数× 24（小时）×60（分钟）计算。

2.3 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）x 100%
例如：2023年04月某一天23:00至23:05持续无法使用腾讯微卡服务全部功能，不可用时间为5分钟，则2023年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%

2.4 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现。如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿标准按照下表相应未达标服务计算方式执行。您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

服务月度的服务可用性	赠送产品服务时长
低于99.7%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过客户相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。为免疑义，月度按照自然月度起算。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
1）服务故障系统日志。
2）服务故障现场设备不可用照片。
3）相关沟通记录（不限于电话、邮件、微信工作群等）。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户理解并同意：本软件及本服务按“如现状”的状态提供，腾讯云对本服务不作任何明示或暗示的保证，包括但不限于对本服务的可适用性、持续性等。
4.2 用户理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断，因此而引发的损害及后果，腾讯云不承担任何责任。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。
4.3 在适用法律允许的范围内，腾讯云在任何情况下（不论何种原因）均不承担如下责任：（A）任何间接的、故意的、惩罚性的、附带的、惩戒性的、特殊的或后果性的损害赔偿；（B）业务或机会损失。
4.4 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯会议
腾讯会议 SaaS 版服务等级协议

最近更新时间：2024-06-24 16:07:21

为使用腾讯云的腾讯会议服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯会议 SaaS 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的 腾讯会议服务（Tencent Meeting）

是指腾讯会议为您提供的包括但不限于客户端、微信小程序、PSTN 等多个接入方式的云视频会议服务，涵盖云视频会议、SSO 单点登录、会议室连接器等，具体以您购买的服务为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您付费购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买12个月本服务，服务开通之日为4月17日，则包含12个服务月度，其中第1个服务月度是指4月17日到5月16日，第2个服务月度是指5月17日到6月16日，第3个服务月度是指6月17日到7月16日…以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 数据可用性

腾讯会议存储的会议录制文件，其数据存储持久性为：99.999999999%（11个9）。

3. 服务可用性

3.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）x 100%
例如：2020年04月某一天23:00至23:05无法使用腾讯会议 SaaS 版服务，不可用时间为5分钟，则2020年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%

3.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

4. 赔偿方案

对于**您付费购买的**本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

4.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97%	月度服务费的10%
低于97%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%

低于95%	月度服务费的50%

4.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的账号。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
5.2 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
5.3 您未遵循腾讯云腾讯会议产品使用文档或使用建议引起的；
5.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的；
5.5 腾讯会议公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的；
5.6 腾讯会议预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等；
5.7 所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况；
5.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
5.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯会议应用市场运营规范

最近更新时间：2024-11-27 18:05:52

1. 原则

- 为维护腾讯会议绿色网络环境，更好地保障用户合法权益及良好的用户体验，腾讯依据《腾讯云服务协议》《腾讯会议软件许可及服务协议》《腾讯会议第三方应用提供商开发服务协议》等相关规定，制定《腾讯会议第三方应用平台运营规则》（以下简称“本规则”）。
- 本规则适用于接入腾讯会议第三方应用平台的应用服务提供商（以下统称“服务商”），包括已经上架及正在接入平台的应用提供服务商。
- 服务商必须阅读并遵守《腾讯云服务协议》《腾讯会议软件许可及服务协议》《腾讯会议第三方应用提供商开发服务协议》以及腾讯会议为此制定的专项规则等。本规则是在上述协议及规则基础上进行解释和说明，相关内容和举例旨在帮助服务商更加清晰地理解和遵守相关协议和规则，以便能够更加顺利地在腾讯会议进行运营，而不是修改或变更上述协议及规则中的任何条款。

2. 定义

- 应用列表：指腾讯会议“添加应用”、“应用市场”中已展示的位置；“可被检索”是指可在腾讯会议“添加应用”、“应用市场”被发现。
- 腾讯会议应用服务提供者：指经有效注册、申请、认证后，将其享有相应权利的第三方应用接入腾讯会议第三方应用平台，而向用户提供第三方应用及相关服务的法人或其他组织。
- 第三方应用：指由具备资格的应用提供商提供的应用，其采用了腾讯提供的一套腾讯会议第三方应用技术解决方案，以便用户可以将其腾讯会议的部分或全部管理权限、账号功能等运营内容授权至应用提供商开发的特定腾讯会议第三方应用套件并接受应用提供商相关服务，应用提供商使用该服务的过程中，将在用户授权范围内代用户进行管理权限、账号功能等运营操作，以下简称“应用”。
- 克隆应用：指与应用市场推荐应用在产品功能方面高度相似或完全重合的应用。
- 主动撤出应用列表：服务商向腾讯会议提交申请，主动将应用撤出应用市场。
- 应用列表不推荐：服务商违规限制周期内，应用列表不再推荐该应用，但用户仍可通过腾讯会议的安装链接添加该应用。
- 应用下架：应用列表不再推荐该应用，用户无法通过腾讯会议的安装链接添加该应用，且已安装的用户无法使用该应用。

3. 运营规范

3.1 技术规范

- 不得违反技术质量要求：包括但不限于无正当理由停止服务或服务故障，或提供服务不符合行业标准或违背用户服务承诺的，导致用户业务中断、平台运营产生风险的。
- 不得拒绝提供服务：包括但不限于拒绝与腾讯会议团队沟通和对接，或拒绝为用户提供正常服务，造成不良影响。
- 不得实施数据安全不当行为：如服务商未妥善保护用户数据，擅自收集、使用或授权他人使用、篡改用户数据，或导致平台、用户数据泄露的。
- 不得因不当行为导致用户投诉：指因以上及其他行为原因造成用户经济损失及用户流失等，导致用户投诉的。
- 不得通过非腾讯开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用腾讯软件及服务，或制作、发布、传播上述工具。
- 不得实施违法违规行为：指违反国家法律法规等的行为，腾讯会议将对服务商违规行为进行处理，并保留追究经济赔偿的权利。

3.2 商务规范

- 不得伪造数据：服务商不得以通过任何方式规避、影响、误导平台对应用交易真实使用量的统计，如以规避真实使用量为目的，引导用户卸载收费应用安装免费应用、引导用户安装独立 App 等行为。
- 不得转移用户：如将用户引导至克隆应用、独立 App、其他应用，以及为同一个应用创建多个套件 ID 等行为。
- 不得违背商业诚信原则：包括但不限于服务商涉嫌欺诈用户，侵犯用户正常权益；对收费、代理或相关政策进行不实宣传；误导用户，利用平台关于服务商的奖惩条例，引导用户进行相关不合规操作；服务商提供伪造或虚假内容合同或者其他文件，使平台商业利益受损。
- 不得向腾讯会议端外导流：包括在应用中提供跳转链接、留资表单等方式。

3.3 推广规范

- 未经许可，不得使用腾讯会议商标、服务标志、企业名称、用语及其他标志/标识等进行任何宣传，损害腾讯会议名誉、品牌；不得在详情页中推广与服务内容、腾讯会议业务无关的广告宣传。
- 不得在应用内向用户推送广告、导流；不得向用户频繁推送推广信息、活动信息、无效信息等行为，影响使用及用户生活工作。
- 在应用中的营销活动及促活类推送、弹窗，须提前3个工作日进行报备，并不可对用户造成使用骚扰。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

- 应用运行过程中，须关注用户反馈、避免舆情。

4. 违规或降级处理规则和处理流程

- 违反本规则的，平台有权独立判断和处理，视情节给予应用列表排名调整、降权、禁搜以及拒绝准入等处理措施。
- 平台将通过书面形式（包括但不限于邮件，腾讯会议通知，服务商后台通知等方式）通知服务商处理结果。服务商若对处理结果有异议，可联系腾讯会议团队（联系方式：【meeting_marketplace@tencent.com】）。
- 服务商满足恢复条件后，由腾讯会议以书面形式（包括但不限于邮件，腾讯会议通知，服务商后台通知等）通知服务商，恢复服务商至处理前状态。
- 服务商向腾讯会议申请主动撤出应用列表，通过后应用不再在列表被推荐，也无法被搜索到。已安装该应用的企业仍可正常使用（包括扩容、续期等），新企业将无法再安装该应用。服务商撤出后，若存在引导、转移已安装企业或以任何理由不为已安装企业继续提供服务等影响腾讯会议生态的行为，腾讯会议将保留进一步追责的权利。
  具体规则和处理流程，参考下表：

限制等级	限制结果	限制周期	违规或降级行为	其他
三级	应用列表不推荐，按照情节轻重判断限制时间	15天以上，直至整改完成	a. 技术问题或技术故障 b. 应用连续收到用户投诉	如服务商再次发生同一限制级别违规或降级行为，处理结果自动上升一级
二级	应用列表不推荐，按照情节轻重判断限制时间	30天以上，直至整改完成	a. 擅自转移用户到克隆应用、独立 App 和其他应用 b. 数据安全违规 c. 不配合平台发布策略 d. 不配合平台制定的运营要求/不与平台进行沟通对接	
一级	应用下架	应用下架且视情节严重情况，腾讯会议保持进一步追究的权利	a. 违反国家法律法规 b. 损害腾讯会议名誉、品牌	

- 对于服务商涉嫌使用非腾讯开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统的行为，一经发现，平台将给予服务商警告通知，并于15天后自动下架应用3个月，期间服务商所有应用在应用市场将无法被用户搜索。若再发生同一行为，将延长下架期至6个月。超过2次该行为，则应用永久下架。对于情节严重者，平台将立即下架应用。

5. 遵守当地法律监管

- 服务商在使用平台服务的过程中应当遵守当地相关的法律法规，并尊重当地的道德和风俗习惯。如果服务商的行为违反了当地法律法规或道德风俗，服务商应当为此独立承担责任。
- 服务商应避免因使用本服务而使腾讯卷入政治和公共事件，否则腾讯有权暂停或终止对服务商的服务。

6. 免责声明

- 服务商明确了解并同意：关于平台服务腾讯不提供任何种类的明示或暗示担保或条件，包括但不限于商业适售性、特定用途适用性等。服务商对腾讯会议的使用行为必须自行承担相应风险。
- 服务商明确了解并同意：本规则是在保障遵守国家法律法规、维护公序良俗，以及保护他人合法权益的基础上，为实现打造绿色、健康、优质平台的更高目标而制定的，腾讯会议秉承该理念进行运营、管理和惩处规范，腾讯在能力范围内尽最大的合理努力依照有效的法律法规做出判断，但是并不保证其判断完全与司法机构、行政机关的判断一致，为此产生的后果服务商已经理解并同意自行承担。

7. 动态文档

本规则为动态文档，平台有权根据相关法律法规更新或产品运营的需要对其内容进行修改并更新，服务商应能反复查看以便获得最新信息。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯会议应用市场用户协议

最近更新时间：2023-08-15 18:34:32

欢迎您使用腾讯会议第三方应用平台及相关服务（以下简称“本服务”）。
为使用本服务，您应当阅读并遵守《腾讯会议第三方应用平台用户协议》（以下简称“本协议”）、《腾讯会议软件许可及服务协议》、《腾讯会议隐私保护指引》以及腾讯其他相关协议、规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是限制或免除责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制或免责条款可能以加粗形式提示您注意。
如果您对本协议的条款有疑问的，请向我们咨询，我们将向您解释条款内容。如果您不同意本服务协议的任意内容，或者无法准确理解我们对条款的解释，请不要进行后续操作。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，您无权使用本服务，您使用本服务的任何行为，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。
您有违反本协议的任何行为时，腾讯公司（以下简称“腾讯”或“我们”）有权依照您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围

本协议适用于有权将其腾讯会议的部分或全部管理权限、账号功能等授权至腾讯会议第三方应用提供商（以下简称“应用提供商”）开发的特定腾讯会议第三方应用（以下简称“第三方产品”）并接受应用提供商的相关服务的用户，以下简称为“用户”或“您”。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议被视为《腾讯会议软件许可及服务协议》的补充协议，是其不可分割的组成部分，与其构成统一整体。本协议与上述内容存在冲突的，以本协议为准。
本协议内容同时包括腾讯可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。

2. 服务声明

腾讯和您均同意和理解：
2.1 **您可通过腾讯会议应用市场平台添加、使用应用提供商提供的产品。第三方产品由应用提供商自行开发、运营且自行承担全部责任。腾讯不参与应用提供商的产品的开发、运营等，也不会对应用提供商的产品的代码和数据等任何内容进行修改、编辑或整理等，亦不对第三方产品提供任何保证或承诺。**
2.2 **腾讯与应用提供商是独立的主体。因应用提供商的产品、服务及相关内容等产生的任何纠纷、责任等，或因应用提供商违反相关法律法规或本协议约定引发的任何后果，均由应用提供商独立承担责任、赔偿损失，与腾讯无关。**

3. 用户的权利与义务

3.1 **您理解，您在本平台上添加的第三方产品均由该产品的应用提供商为您提供，腾讯不对本平台上第三方产品的质量、服务、能力等提供任何保证，您应审慎、自主选择。**
3.2 您可以授权腾讯会议管理员添加第三方产品，您对管理员在添加第三方产品过程中实施的所有行为及添加后的全部行为依法承担一切责任。
3.3 您保证您具备履行本协议项下之义务、各种行为的资格和能力。
3.4 您保证您如实提交信息和资料，并对提交的信息和资料的真实性、合法性、准确性和有效性承担责任。
3.5 您可以根据需要自行决定添加、使用本平台中任意应用提供商提供的第三方产品。您在添加、使用具体第三方产品之前，应审慎了解具体第三方产品的功能、要求、收费及退费流程等详细内容，如果您对具体第三方产品有异议的，则请勿以任何方式添加、使用。**因添加、使用第三方产品等产生的任何纠纷，您应当与应用提供商自行通过协商等合法方式解决。**
3.6 **您在添加第三方产品后，您同意通过本平台将您的信息（包括但不限于企业信息、预定的会议信息、管理员个人信息、授权可见范围内的企业成员信息等，以下简称“您的信息”）委托给第三方产品提供者，**方便第三方产品提供者为您提供会议提醒、快速会议预定、会议管理等场景的服务，委托处理的具体信息以交互页面您同意的内容为准。委托第三方产品提供者处理前，您应确保已经按照相关法律法规事先获得相关个人信息主体的明确同意，且已充分告知相关个人信息主体有关个人信息收集的目的、范围、使用方式、保护措施和委托处理的情况等。您删除第三方产品后，委托关系同步终止，删除前，您应当自行联系第三方产品提供者并要求其返还您委托处理的个人信息，或者要求第三方产品提供者删除上述个人信息，不得保留。腾讯不参与应用提供商的个人信息处理活动，您理解并同意腾讯不对应用提供商处理和保护前述信息的能力做任何保证，您需自行承担风险，并对您的客户和成员负责。
3.7 **腾讯会议第三方应用平台尚未不支持第三方应用的任何交易购买，若您通过其他渠道向应用提供供应商购买的第三方产品，所涉及到的购买和退款**

纠纷，您应当与应用提供商协商解决，腾讯不承担任何责任。
3.8 您使用本服务时，请勿随意透露企业及管理员的各类财产账户、银行卡、信用卡、腾讯会议登录账号、QQ 号码、微信账号及对应密码等重要资料，否则由此带来的任何损失、后果和责任由您自行承担。
3.9 您应规范、合法地使用本服务，不得实施任何违法违规或任何危害计算机网络安全的行为，包括但不限于：
3.9.1 利用本服务发表、传送、传播、储存危害国家安全、祖国统一、社会稳定的，或含有侮辱、诽谤、色情、暴力、引起他人不安及任何违反国家法律法规政策的内容。
3.9.2 利用本服务发表、传送、传播、储存侵害他人知识产权、商业机密权、肖像权、隐私等合法权利的内容。
3.9.3 未经许可使用任何数据或进入服务器/账户。
3.9.4 进入公众计算机网络或者他人计算机系统并获取、删除、修改、增加存储信息。
3.9.5 企图探查、扫描、测试本平台或网络的弱点或其它实施破坏网络安全的行为。
3.9.6 企图干涉、破坏本平台或网站的正常运行，或传播恶意程序或病毒以及其他破坏干扰正常网络信息服务的行为。
3.9.7 利用 BUG（又叫“漏洞”或者“缺陷”）来获得不正当的利益，或者利用互联网或其他方式将 BUG 公之于众。
3.9.8 实施其他违法违规行为。
3.10 **应用提供商可能因各种原因（包括但不限于应用提供商自身运营规划调整、应用提供商违反协议规则被追究责任、第三方产品侵犯他人知识产权被禁止销售等），导致其所提供的全部或部分第三方产品在本平台下架或被禁止使用，这可能对您造成一定影响。您理解并同意，前述情况并非由于腾讯过错导致，您应直接向应用提供商主张权利。**
3.11 第三方产品由应用提供商独立开发或依法获得相关权利人授权，通过本平台向用户进行宣传、推广和销售，受中华人民共和国著作权法及国际版权条约和其他知识产权法及条约的保护。您应尊重应用提供商的知识产权，未经授权不得实施下列任何行为：
3.11.1 对第三方产品进行反向工程、反向汇编、反向编译等。
3.11.2 删除第三方产品及其他副本上所有关于商标、著作权等权利信息及内容。
3.11.3 复制、修改、链接、转载、汇编、传播，建立镜像站点、擅自借助第三方产品发展与之有关的衍生第三方产品、作品等。
3.11.4 实施其他侵害应用提供商合法权益的行为。
3.12 应用提供商承诺遵守相关法律法规规定，向用户提供安全、合法的第三方产品，保证第三方产品功能及服务质量与第三方产品介绍相一致，并应独立承担第三方产品的全部技术支持、及相关服务等。**若因第三方产品与应用提供商在本平台发布的第三方产品介绍、承诺等不相符给用户造成损失的，用户可要求应用提供商承担违约责任。**

4. 腾讯的权利与义务

4.1 腾讯仅负责与本平台本身有关的运营和维护，并承担因本平台本身产生的用户咨询和纠纷。**与第三方产品相关的全部事务（包括但不限于用户咨询和投诉解答、纠纷处理等）由应用提供商自行负责。**
4.2 **为向您提供更加完善的服务，腾讯有权随时自主决定对本服务的界面、使用规则等进行优化和调整，并且腾讯有权变更、调整第三方产品的具体类型和范围，且无须通知您。**
4.3 腾讯有权在必要时单方决定修改本协议条款，且无须通知您。修改后的协议一旦在网页上公布即有效代替原来的内容，您可以在相关服务页面查阅最新版本的协议条款。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。否则，您对相关服务的登录、查看、使用、购买等任何行为将被视为您对相关修改的理解和接受。
4.4 保护用户数据是腾讯的一项基本原则，除法律规定或有法律赋予权限的政府部门要求或用户同意等合理原因外，未经您的同意，腾讯不会向任何他方公开、透露您的信息，以下情形除外：
4.4.1 您同意腾讯向第三方提供的。
4.4.2 依据法律法规的规定，或依据本协议或其他相关协议、规则等规定可以提供的。
4.4.3 为解决用户投诉、举报事件、提起诉讼而需要提供的（包括但不限于向应用提供商提供您主动提交的主体信息、投诉通知和要求等，或依据行政、司法等政府部门要求提供您的信息等）。
4.4.4 为防止严重违法行为或涉嫌犯罪行为发生而采取必要合理行动所必须提供的。

5. 用户信息保护

5.1 企业用户授权管理员在本平台添加第三方产品过程中，管理员需要向本平台提交真实、合法、有效的信息，包括但不限于姓名、电子邮箱、联系电话、银行账户信息、企业信息等。腾讯将严格遵守相关法律法规及《腾讯会议隐私保护指引》的要求保护您的个人信息和企业信息。
5.2 您在使用应用提供商提供的第三方产品过程中，应用提供商基于您的委托可能需要单独收集和使用您的信息及您的客户信息。对于前述信息，您有权利要求应用提供商遵循相关法律法规的要求及隐私保护的原则，并对应用提供商的个人信息活动进行监督。**在添加、使用具体第三方产品之前，请审慎了解第三方产品是否具备隐私保护资格和能力，如果您对具体第三方产品有异议的，则请勿以任何方式添加、使用。在添加、使用第三方产品后，若产生有关信息保护方面的纠纷，与腾讯无关，您应当与应用提供商协商解决。**
5.3 腾讯建立严格的制度管理本平台应用提供商及其提供的第三方产品，以防止第三方产品非法收集和使用您的信息。但请您理解，由于技术的限制，我们无法保证您在添加、使用应用提供商提供第三方产品过程中信息百分之百的安全。您理解，您使用应用提供商提供的第三方产品，有可能因我们可控范围外的因素而出现问题。

6. 知识产权声明

6.1 腾讯在本服务中提供的信息内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等）的知识产权均归腾讯所有，依法属于他人所有的除外。除另有特别声明外，腾讯提供本服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯所有。腾讯在本服务中所使用的“腾讯”、“TENCENT”、“腾讯会议”及腾讯会议商标等商业标识，其著作权或商标权归腾讯所有。上述及其他任何腾讯依法拥有的知识产权均受到法律保护，未经腾讯书面许可，您不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。

7. 风险与免责

7.1 您理解并同意，第三方产品由应用提供商提供，腾讯对第三方产品不作任何类型的担保，不论是明确的或隐含的，包括其真实性、适用性、非侵权性等。腾讯不会参与第三方产品的开发、运营等，腾讯仅提供中立的平台及相关技术服务。因第三方产品发生的任何纠纷，为使您的问题得到更直接有效的解决，建议您与应用提供商自行通过协商等合法方式解决。

7.2 尽管腾讯对您的信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，您的信息绝对安全。您的信息还可能会因为不可抗力或非腾讯过错造成泄漏、被窃取等，您应该接受和理解。

7.3 您理解，腾讯不对应用提供商的信息保护资格和能力作任何保证，因此若由于应用提供商的原因导致您的信息或您的客户信息泄露、被窃取等，由此给您造成损失的，您同意腾讯可以免责。

7.4 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到以下风险因素，使服务发生中断。出现上述情况时，腾讯将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，但不承担因此造成的其他后果和责任：

7.4.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、政策颁布调整、法律法规颁布调整、罢工、动乱、疫情等。

7.4.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护等。

7.4.3 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。

7.4.4 用户操作不当或用户的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

7.4.5 用户通过非腾讯授权的方式使用相关服务。

7.4.6 其他非腾讯过错、腾讯无法控制或合理预见的情形。

8. 服务的中止与终止

8.1 腾讯有权提前60个自然日，以线上公告、站内信等任何方式，通知终止运营本服务而无需承担任何责任。

8.2 若腾讯自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等，发现您违反相关法律法规或本协议的，腾讯有权根据自己的独立判断并随时单方采取以下措施中的一种或多种：

8.2.1 要求您立即更换、修改内容。

8.2.2 直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。

8.2.3 限制、中止您使用本服务的部分或全部功能。

8.2.4 终止您使用本服务，解除协议关系，追究您的法律责任。

8.2.5 其他腾讯认为适合的处理措施。

8.3 由于您违反本协议约定，腾讯依约终止向您提供服务后，如您后续再直接或间接，或以其他企业名义注册使用本服务的，腾讯有权直接单方面暂停或终止提供服务。

8.4 由于您违反本协议约定，应用提供商或腾讯依约终止向您提供第三方产品的，腾讯或应用提供商无须向您退还任何费用。

8.5 您因违反本协议约定所引起的纠纷、责任等一概由您自行负责，腾讯也无需向您退还任何费用，而由此给您带来的损失（包括但不限于通信中断、相关数据清空等）和责任，由您自行承担。若因此造成腾讯或他人损失的，您也应予以赔偿。

9. 附则

9.1 您通过网络页面点击确认选择接受本协议，即表示您与腾讯已达成协议并同意接受本协议的全部约定内容。本协议自您确认接受之时起，或自您以任何方式使用本服务时（以时间在先者为准）生效。**腾讯有权在必要时修改本协议条款。您可以在相关页面中查阅最新的协议条款。本协议条款变更后，如果您继续使用本服务，即视为您已接受修改后的协议。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。**

9.2 本协议包括腾讯可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。您对前述任何协议、业务规则的接受，即视为您对本协议全部的接受。

9.3 您同意腾讯有权经提前通知将本服务协议的权利义务全部或者部分转移给其关联方。

9.4 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。

9.5 本协议的解释，效力及纠纷的解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。

9.6 若因本协议发生任何纠纷或争议，各方应当友好协商解决，协商不成的，均应提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。

9.7 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯会议开放平台开发者协议

最近更新时间：2024-11-04 15:07:12

欢迎您使用腾讯会议开放平台提供的服务。

为使用腾讯会议开放平台的 API、SDK 和其他相关的开发服务和软件（以下简称为："本服务"），您应当阅读并遵守《腾讯会议开放平台开发者协议》（以下简称:本协议）、《腾讯云服务协议》、《腾讯会议软件许可及服务协议》等相关协议、规则。

为使用本服务，您应当充分阅读、理解本协议，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款（例如免责、违约处罚、争议管辖等）可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。

除非您已充分阅读、理解并同意接受和遵守本协议，否则，请勿使用本服务。您以任何方式明示或者默示接受本协议，或您以任何方式使用本服务，即视为您已阅读并同意接受本协议的约束。

若您违反本协议约定，腾讯有权随时单方限制、中止或终止向您提供本服务，并有权追究您的相关责任。

1. 术语含义

如无特别说明，下列术语在本协议中的含义为：

1.1 开发者：指将享有相应权利的各种应用通过腾讯会议开放平台接入腾讯会议平台从而使用腾讯会议服务的个人、法人或其他组织（可简称为"您"）。

1.2 应用：指由开发者开发、运营的，或开发者经权利人授权运营的，通过腾讯会议 API 、SDK 等腾讯会议服务和软件接入腾讯会议平台的应用程序或平台服务。

1.3 腾讯会议开放平台：是指由腾讯会议通过 API、SDK 等方式，为开发者用户提供会议创建、会议预定等相关技术接口服务，由开发者结合企业业务场景，迅速连接企业与腾讯会议的能力。

1.4 腾讯：指深圳市腾讯计算机系统有限公司及其相关服务可能存在的运营关联单位。

2. 重要提示

腾讯、开发者均同意和理解：

2.1 腾讯会议开放平台是一个中立的平台技术服务提供者，仅向开发者提供音视频会议技术能力和技术支持，开发者可以依照本协议及开放平台相关规则约定获取预约会议、发起会议、查看会议等服务或相关的技术能力和支持。

2.2 腾讯仅按"如此所示"的状态向您提供本服务，且以腾讯会议开放平台公布的为准。您应根据自身系统、软硬件配置等情况，评估是否可以使用、如何使用本服务。请您在使用本服务前，对本服务以及您的需求、系统情况等做充分的评估和测试，确保顺利实现使用目的。腾讯不对本服务的可用性、适用性、兼容性等做任何的承诺和保证，亦不对您使用本服务的结果承担任何责任。

2.3 您应遵守所有适用的法律、行政法规、地方性规章、条例等规范性文件（统称为"法律法规"），确保拥有相应的经营资质和能力，按规定取得有关部门的备案、许可或批准依法经营。

2.4 开发者应具备签署和履行本协议的权利能力和行为能力。若开发者为自然人的，应已达到法定成年人年龄且具备完全民事行为能力。如果开发者是企业或其他法律实体而非自然人，则代表开发者签署本协议的个人，应保证已将本协议内容告知所代表的企业或其他法律实体，并在获得了前述实体充分、完整、有效的授权和同意后方可接收本协议、使用本服务。且开发者同意，将根据腾讯的要求及时提供相应的主体资料或身份资料等证明文件以完成实名验证。否则，开发者不应注册、确认同意本协议或使用本服务。

如因开发者未及时提供有关资料或所提供资料存在瑕疵、错误等原因导致无法核验主体身份或授权行为、实名认证无效、或您丧失民事权利能力和民事行为能力或丧失相关法律授权的，腾讯会议有权拒绝、中止或种植提供本服务，且无需承担任何责任（包括但不限于无需退回已收取费用等）。

2.5 开发者应用由开发者自主开发、独立运营并独立承担全部责任。腾讯不会参与开发者应用的研发、运营等任何活动，也不会对开发者的应用进行任何的修改、编辑或整理等，但双方另有约定除外。

2.6 因开发者应用及开发者使用本服务所产生的任何纠纷、责任等，或开发者违反相关法律法规或本协议约定引发的任何后果，均由开发者独立承担责任，与腾讯无关。如侵害到腾讯或他人权益的，开发者须自行承担全部责任和赔偿一切损失。

2.7 本服务中的部分功能或某些类型以付费形式提供。我们可能根据实际需求对付费产品和服务的收费标准、方式进行变更，并且我们也可能对部分免费的产品或服务开始收费。前述修改或开始收费前，**腾讯将会提前7个自然日通过网站页面、弹窗、短信或邮件等一种或多种方式通知或公布收费规则。如您继续使用相关服务的，应按届时公布的收费规则按时足额支付费用。如您不同意前述变更或付费使用，则您应停止使用对应服务。**

2.8 为保证向您提供更加全面优质的服务，腾讯或腾讯的合作伙伴（简称“单项服务提供方”）可能在腾讯开放平台为您提供其他单项服务。您有权根据需要，自主决定是否使用该单项服务。

该等单项服务可能配置单独的服务协议、使用规则等，也可能以公告、提示等方式向您站直该单项服务的功能、规则和要求，若您选择使用某个单项服务则应按照其要求进行开通，并遵守前述相关协议、规则、公告、提示等。且您以任何形式登录、使用单项服务，即表示您已理解并接受该单项服务的协议、规则、公告、提示等的约束。

2.9 本协议未明示授权的其他权利仍归腾讯所有，并且不能将本协议理解未以默示或其他方式授予您任何其他权利。您使用其他权利，需根据相关平台规则另行签署书面协议或事先获得腾讯的书面许可。腾讯如果未行使前述任何权利，并不构成对该等权利的放弃。

3. 开发者的权利和义务

3.1 账号注册

3.1.1 您申请使用本服务时，应使用您拥有合法使用权的腾讯会议账号，并遵守《腾讯云服务协议》、《腾讯会议软件许可及服务协议》及相关协议、规则等的约束。您不得违反本协议约定将您的账号用于其他目的。
3.1.2 您在本服务中进行的包括但不限于以下事项，均是您自行或您授权他人进行的行为，均对您有约束力：注册本服务账号、提交相应资质材料、确认和同意相关协议和规则等事项。同时，您的账号下的所有行为和内容等，均由您自行承担相应责任。
3.1.3 若您发现有他人盗用您的账号及密码、或任何其他未经您合法授权的情形时，您应立即以有效方式通知腾讯并提供必要资料（例如注册资料、情况说明、证明材料及诉求等，以便腾讯核实身份及事件）。腾讯收到您的有效通知并核实身份后，会依据法律法规及服务规则进行处理。腾讯依据本条进行处理产生的相关责任和后果由您承担。
若您提供的资料存在瑕疵、错误、不完整等问题，导致腾讯无法核实您的身份或无法判断您的需求等，继而导致腾讯未能及时处理，给您带来的损失，应由您自行承担。同时，您理解，腾讯对您的请求进行处理需要合理期限，对于腾讯采取措施前您已经产生的损失以及采取措施后因不可归责于腾讯的原因导致的损失，腾讯不承担任何责任。
3.1.4 您应根据腾讯相关规则及要求使用账号权限，不得利用该账号从事违法违规活动，且腾讯有权根据相关法律法规及账号管理等平台规则收回或限制您使用该账号。

3.2 资质材料

3.2.1 您应具备使用本服务、接入和运营应用或提供相关服务等行为的相关合法资质或经过了相关政府部门的审核批准。您应确保提供的主体资质材料、相关资质或证明以及其他任何文件等信息真实、准确、完整，并在信息发生变更后，及时进行更新。
3.2.2 您应具备履行本协议项下之义务、各种行为的能力；您履行相关义务、从事相关行为不违反任何对您的有约束力的法律文件。否则，您应停止实施相关行为或提供服务。

3.3 应用要求

3.3.1 您应自行负责应用的创作、开发、编辑、加工、修改、测试、运营及维护等工作，并且自行承担相应的费用。
3.3.2 您的应用应符合相关法律法规、技术规范或标准等，您应享有该应用的全部知识产权或已经获得相应的授权。且您同意，您将根据腾讯的要求及时提供相关知识产权或合法授权证明材料。
3.3.3 您的应用应符合腾讯会议开放平台的对接入应用在技术、安全等方面的统一要求，以确保应用可以在腾讯会议开放平台安全、稳定的运营。同时，为向用户提供优质的产品和服务，您应在应用正式上线运营后，提供应用的持续更新，具体更新内容如下：
（1）根据用户的需求和用户量对应用进行优化开发，以更好地满足用户的需求，并提供运营活动和应用内容的版本更新补丁。
（2）按要求对 BUG（包括无法打开、页面报错、无法正常使用、黑屏、卡顿、无法退出等）等安全类异常进行反馈和修复。
（3）对版本优化、BUG 修补等做出不定时更新，您应提供有效的防范措施和解决方案，并应保证该等解决方案包括解决 BUG 所需的全部必要的详尽信息。
（4）您在腾讯会议 API 开放平台上线运营应用版本需与实际运营版本一致，且不能低于含您自己及其他第三方在内的任何合作渠道、平台或网站提供的版本。
（5）防止应用、用户服务系统的服务器和技术设备遭遇外挂攻击，如果一旦发现有外挂攻击，您应提供有效的防范措施和解决方案，并应保证该等解决方案包括全部必要的详尽信息以解决外挂问题。
3.3.4 您在上传应用时，应如实提供其产品信息，包括名称、应用版本号、功能描述、开发者信息、使用及运行应用所须权限列表、用户协议及隐私政策等，并且若为用户提供账号服务的，须提供相应的账号注销机制。
3.3.5 您应当在应用中向相关权利人提供投诉途径，确保权利人在认为您侵犯其合法权益时可以向您主张权利。
3.3.6 您应就应用及您提供的相关服务，在用户首次使用应用前向用户提供该应用的用户服务协议，并在协议中明确，您的用户在使用相关服务前必须先注册腾讯会议账号，您的应用/服务会调用第三方腾讯会议平台或者通过第三方腾讯公司提供会议服务支持。
3.3.7 您同意遵守《腾讯会议开放平台应用合规审核规范》、《应用市场运营规范》以及相关审核规则、运营规则等文件要求，并根据腾讯会议 API 开放平台的要求进行调整、优化。

3.4 使用规则

3.4.1 在您未违背本协议中的任何陈述、保证、约定的前提下，腾讯会议开放平台授予您不可转让、非排他、有限的、可撤销的许可，供您依照本协议访问和使用腾讯会议开放平台服务。
3.4.2 您在使用本服务时须遵守相关法律法规及服务规则，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。

（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖信息或教唆犯罪的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
（9）实施任何违背"七条底线"的行为。
（10）捏造、虚构事实或隐瞒真相，误导、欺骗他人。
（11）发布、传送、传播广告信息及垃圾信息。
（12）其他法律法规禁止的行为。
3.4.3 您的应用及您提供的服务、内容均应符合法律法规等的规定及本协议或相关协议、规则等约定，不得侵犯任何人的合法权益，您应：
（1）自行对应用中的内容（无论是您自行发布还是用户发布的，包括但不限于留言、消息、评论、名称等）负责，保证其不违反相关法律法规以及公序良俗等。您应及时采取删除、断开链接或其他有效措施防止违法违规内容传播。
（2）保护用户知情权、选择权，尊重用户的隐私，依法保护用户的个人信息等合法权益。
（3）应当重视用户体验，坚持诚信原则，不误导、欺诈、混淆用户，不骚扰用户，不制造垃圾信息。
（4）应用不得存在未说明的隐藏特性（如设置透明、隐藏图标功能）、功能或存在有悖描述的内容行为。
（5）您不得调用与所提供服务无关的终端功能。
（6）应用不得存在任何不明收费、不得诱导用户充值、强制用户自动续费。若应用存在涉及收费的服务，应明示收费标准、收费方式，明示内容应真实准确，经用户确认后方可扣费，应保存收费信息数据至法律规定的要求。
（7）您不得在应用内宣传与本应用无关的任何其他信息，包括但不限于广告、其他的应用产品信息等（除非腾讯与您双方另有约定），也不得在应用内添加指向非腾讯拥有或控制或腾讯书面同意的网站链接。
（8）在未通知用户和腾讯会议开放平台的提前下，不得限制、暂停或终止向用户提供任何应用或任何服务的。
（9）对已发布的应用进行及时的更新维护，保证应用的稳定运行，并负责其应用的客户服务、运营和技术维护。
3.4.4 您只能通过腾讯会议开放平台官方文档描述中许可的方式访问（或尝试访问）、使用API、SDK等开发工具服务/功能，且严格遵守腾讯会议开放平台的强制性限制使用（如有）。您不得从事包括但不限于以下行为，也不得为以下行为提供便利（包括但不限于为您的用户的行为提供便利等）：
（1）删除、隐匿、改变腾讯会议显示或其中包含的任何专利、著作权、商标或其他所有权声明。
（2）对腾讯提供的基础环境进行修改和删除，或以任何方式干扰或企图干扰腾讯任何产品、任何部分或功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
（3）未经腾讯书面许可，您在应用中不得使用腾讯、腾讯会议等商标标识或其任何变体、缩写、 改写等。
（4）避开、尝试避开或声称能够避开任何内容保护机制，或导致用户认为其直接与腾讯会议平台及腾讯相关产品进行交互。
（5）在未获得腾讯书面许可的情况下，以任何方式使用腾讯 URL 地址、技术接口等。
（6）在未经过用户同意的情况下，向任何其他用户及他方显示或以其他任何方式提供该用户的任何信息。
（7）请求、收集、索取或以其他方式获取用户手机号码或微信账号、邮箱等账号、密码或其他任何身份验证凭据，包括但不限于腾讯会议账号、手机号码、邮箱地址、 微信账号等。
（8）在没有获得用户明示同意的情况下，直接联系用户，或向用户发布任何商业广告及骚扰信息。
（9）为任何用户自动登录到腾讯会议提供代理身份验证凭据。
（10）提供跟踪功能，包括但不限于识别其他用户在个人主页上查看、点击等操作行为或从事任何侵犯用户隐私的行为。
（11）自动将浏览器窗口定向到其他网页。
（12）未经授权获取对腾讯产品或服务的访问权。
（13）应用中含有计算机病毒、木马或其他恶意程序等任何可能危害腾讯或用户权益和终端信息安全等的内容，或被发现存在漏洞，可能会导致被植入木马或钓鱼网页。
（14）未经过审批私自开放高危端口/服务，或在外网程序中加入 web shell。
（15）公开表达或暗示，您与腾讯之间存在合作关系，包括但不限于相互持股、商业往来或合作关系等，或声称腾讯对您的认可。
（16）利用腾讯会议漏洞，进行恶意行为，包括但不限于发布违法违规信息，恶意劫持用户信息，捆绑软件安装，欺诈用户等。
（17）出现公网 IP 裸露情况，或发生安全入侵类故障。
（18）将API、SDK等开发工具转授权第三方使用。
（19）其他腾讯认为不应该、不适当的行为、内容。
3.4.5 本服务中可能会使用第三方软件或技术，若有使用，腾讯保证已经获得合法授权，同时，腾讯将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，进行展示。前述通过各种形式展现的相关协议或其他文件，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。否则，因此带来的一切责任您应自行承担。因本服务使用的第三方软件或技术引发的任何纠纷，由该第三方负责解决。
3.4.6 无论因何种原因导致您的应用或服务的终止，在终止之前，您都应该依法依约及按照腾讯要求妥善解决您与用户之间的相关事项。您与用户之间的纠纷等问题由您自行负责解决及承担全部责任。

3.5 关于用户数据的规则

3.5.1 您的应用或服务对于用户数据的收集、保存、使用、处理等必须满足以下要求：
（1）您的应用或服务应遵守所有适用的数据保护法律规范和相应标准，包括但不限于个人信息保护相关的法律规范和相应标准；
（2）您的应用或服务需要收集用户任何数据（包括但不限于个人信息）的，必须事先获得用户的明确同意，且仅应当收集为应用程序运行及功能实现目的而最小必要的用户数据，同时应当告知用户相关数据收集的目的、范围及使用方式等，保障用户知情权。
（3）您收集用户的数据后，必须采取必要的保护措施，防止用户数据被盗、泄漏等。
（4）您在特定应用中收集的用户数据仅可以在该特定应用中或为提供该应用之服务或功能而使用，或根据法律法规的要求或您与用户之间的约定进行使用，您对收集个人信息及其使用行为的合法性、正当性和必要性承担法律责任，保证个人信息的收集、使用、分享符合《中华人民共和国个人信息保护法》、《信息安全技术个人信息安全规范》等相关法律、行政法规、国家标准的要求。
（5）您应向用户提供隐私保护政策，隐私保护政策须在应用界面上明显位置向用户展示，且隐私保护政策需以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向用户告知您的主体信息、数据处理目的、处理方式，处理的个人信息种类、保存期限以及用户权利等事项，如发生变动，应及时告知用户最新情况。
（6）您应根据法律、法规和监管要求落实用户实名制要求等;
（7）您应当向用户提供查阅、复制、更正补充、删除用户数据的方式，确保用户要求删除其用户数据时可通过该方式自行操作完成，提供账号服务情况下保障注销权利。基于此项要求，您应当向用户提供客服支持，并提供有效联系方式确保用户可以进行投诉和咨询。
（8）您应当向用户提供修改、删除用户数据的方式，确保用户要求删除其用户数据时可通过该方式自行操作完成，并确保相关数据被完全删除。在终止产品服务等符合删除条件下，您应对收集的用户数据予以删除或匿名化处理。
（9）您同意，对于发现或用户投诉开发者存在非法收集个人信息的情形，腾讯有权立即下架您的产品（如您应用上架腾讯会议应用市场的）、断开链接、中止或终止提供本服务，您应及时响应采取补救措施予以解决，对造成腾讯及用户的损失，您应予以赔偿损失。
（10）您承诺，您的产品应采取最小权限原则，调用仅为实现本业务需求的功能，除上述功能组外不得调用其他任何功能。若您的产品涉及调用敏感接口或权限、信息通知与推送等功能时，均应有明显提示；同步告知用户申请该权限的目的并经过用户的主动同意和确认；未经用户同意，不得更改用户未授权权限状态。
（11）开发者应获取用户的明确授权，允许开发者将应用或服务中的用户数据（包括但不限于用户账号等）提供给腾讯用于提供会议服务使用（如需），以实现本协议约定之服务。
（12）未经用户明确授权同意，您不得收集用户的隐私信息及其他腾讯认为属于敏感信息范畴的数据，包括但不限于不得收集或要求用户提供任何腾讯云账号、腾讯会议账号、QQ密码、用户关系链、好友列表数据、银行账号和密码等。
（13）基于您的应用或服务在您与用户之间发生的隐私与数据安全保护问题，应由您负责与用户解决。腾讯为保障用户权益有权利但无义务向您提供隐私与数据安全问题的解决意见和建议。若您的应用或服务发生用户数据泄露事件，应立刻通知腾讯。
3.5.2 您不得使用腾讯会议数据用于向用户进行广告宣传使用。
3.5.3 如果腾讯认为您收集、使用用户数据的方式，可能损害用户体验，腾讯有权要求您予以更正、主动删除相关数据并不得再以该方式收集、使用用户数据。
3.5.4 如您存在违反相关法律法规或侵害用户权益情况的，腾讯有权限制或阻止您获取用户数据及腾讯会议数据。
3.5.5 腾讯会议开放平台运营数据、用户数据等数据的全部权利，均归属腾讯，且是腾讯的商业秘密，依法属于用户享有的相关权利除外。未经腾讯事先书面同意， 您不得为本协议约定之外的目的使用前述数据，亦不得以任何形式将前述数据提供给他人。
3.5.6 一旦开发者停止使用本服务，或腾讯基于任何原因终止您使用本服务，您必须立即删除全部从本服务中获得、产生的数据（包括各种备份），且不得再以任何方式进行使用，但相关法律法规另有规定的除外。
3.5.7 您应自行对因使用本服务而存储在腾讯服务器的各类数据等信息，在本服务之外，采取合理、安全的技术措施，确保其安全性，并对自己的行为（包括但不限于自行安装软件、采取加密措施或进行其他安全措施等）所引起的结果承担全部责任。
3.5.8 如您使用的是腾讯会议 SDK 产品，您还需遵守《腾讯会议 SDK 合规使用指南》、《腾讯会议 SDK 个人信息保护规则》。
如您需将腾讯会议 SDK 等腾讯会议服务和软件集成至自有系统或应用使用的，除非取得腾讯的明确同意外，该系统或应用仅限您自身或本企业/组织内部使用；如需向外部第三方提供的，您需提前通知腾讯并征得腾讯明确同意。另外，您需根据腾讯会议相关指引如实披露集成使用范围信息，包括您的自有系统/应用名称、可执行程序名称、签名信息等；已披露信息如有变化，您将及时根据腾讯会议相关操作指引进行更新。如有违反，您构成违约，您认可腾讯有权采取包括但不限于单方面终止服务、限制/禁用部分功能、封禁企业账号/员工账号等处置措施，并且不予退还已支付费用。由此导致您暂时或永久无法使用部分/全部功能、无法使用腾讯会议登录或使用其他产品和/或服务的，您应自行承担相应后果。腾讯因此遭受损失的，您应当一并赔偿。

3.6 法律责任

3.6.1 若腾讯自行发现或根据相关部门、权利人的信息、投诉等发现您可能存在违法违规或违反本协议的情况，腾讯有权根据一般人的认识自己进行独立判断。若腾讯判断认为您存在违法违规或违反本协议约定的情况的，腾讯有权随时单方采取以下一项或多项措施：
（1）要求您立即更换、修改侵犯他方合法权益的相关内容。
（2）对涉嫌违法违规的相关应用采取封锁 API 、SDK 等接入等措施。
（3）将您的行为对外予以公告，向主管机关或权利人提供您的有效信息。
（4）中止或终止向您提供部分或全部本服务，且未经腾讯同意您不得再次使用本服务。
（5）追究您的法律责任，或同时单方终止本协议。

（6）其他腾讯认为适合的处理措施。
3.6.2 腾讯依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、终止服务、终止协议等），不视为腾讯违约，若因此给您造成损失（包括但不限于业务暂停、数据清空等）的，均由您自行承担。因您违反本协议约定产生的责任和后果由您自行承担，若给腾讯或第三方造成损失的，您应当予以赔偿。
3.6.3 为合理保护您、您的用户及权利人等各方的利益，腾讯有权制定专门的侵权、投诉流程制度，您应当予以遵守。如果腾讯接到第三方对您的投诉或举报，腾讯有权向第三方披露您相关资料（如您的主体资料及您投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求您与投诉方进行协商（包括但不限于建立包含您、腾讯以及投诉方的三方邮件组，供您、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若您投诉或举报其他腾讯客户的，腾讯也有权向被投诉方披露您相关资料（如您的主体资料及您就投诉或举报提交的通知书、相关证据等全部资料），要求您与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，您应当予以配合，否则，可能会影响您继续使用本服务，由此造成您或他方损失的，您自行承担。

4. 腾讯的权利义务

4.1 腾讯会根据您选择的服务以及交纳费用的情况向您提供相应的服务。
4.2 保护您的信息的安全是腾讯的一项基本原则，未经您的同意，腾讯不会向腾讯以外的任何公司、组织和个人披露、提供您的信息，但下列情形除外：
4.2.1 据本协议或其他相关协议、规则等规定可以提供的。
4.2.2 依据法律法规的规定可以提供的。
4.2.3 行政、司法等政府部门要求提供的。
4.2.4 您同意腾讯向第三方提供。
4.2.5 为解决举报事件、提起诉讼而需要提供的。
4.2.6 为防止严重违法行为或涉嫌犯罪行为发生而采取必要合理行动所必须提供的。
4.3 尽管腾讯对您的信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，您的信息可能会因为不可抗力或非腾讯因素造成泄漏、窃取等，由此给您造成损失的，您同意腾讯可以免责。
4.4 腾讯可将本协议下的权利和义务的部分或全部转让给他人，如果您不同意腾讯的该转让，则有权停止使用本协议下服务。否则，视为您对此予以接受。
4.5 除了另行有约定外，腾讯无需为按照本协议享有的权益而向您支付任何费用。
4.6 于任何情形下，腾讯均不对您使用本服务产生的间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（例如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论腾讯是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

5. 关于免责

5.1 您理解并同意：鉴于网络服务的特殊性，腾讯有权在无需通知您的情况下根据腾讯会议的整体运营情况或相关运营规范、规则等，可以随时变更、中止或终止部分或全部的服务，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。
5.2 您理解并同意：为了向您提供更完善的服务，腾讯有权定期或不定期地对提供本服务的平台或相关设备进行检修、维护、升级等，此类情况腾讯会议会提前向您发送公告，在平台提前通知的情况下，升级维护给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。
5.3 您理解并同意：腾讯的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯会尽最大努力向您提供服务，但腾讯不能保证所提供的服务毫无瑕疵，也无法随时预见和防范法律、技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、第三方服务瑕疵、政府行为等原因可能导致的服务中断、数据丢失以及其他的损失和风险。所以您也同意，即使腾讯提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯违约，同时，由此给您造成的数据或信息丢失等损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。
5.4 您理解并同意：在使用本服务的过程中，可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、政府管制等。出现上述情况时，腾讯将努力在第一时间与相关单位配合，及时进行修复，若由此给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任。
5.5 您理解并同意：若由于以下情形导致服务中断或受阻，给您造成损失的，您同意放弃追究腾讯的责任：
5.5.1 受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
5.5.2 您或腾讯的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障，或您操作不当。
您通过非腾讯授权的方式使用本服务。
5.5.3 其他腾讯无法控制或合理预见的情形。

6. 服务的中止或终止

6.1 如您书面通知腾讯不接受本协议或对其的修改，腾讯有权随时中止或终止向您提供全部或部分本服务。
6.2 因不可抗力因素导致您无法继续使用本服务或腾讯无法提供本服务的，任何一方均有权随时终止协议。
6.3 本协议约定的其他中止或终止条件发生或实现的，腾讯有权随时中止或终止向您提供全部或部分本服务。
6.4 如果一方及其债权人或任何其他合法方申请清算、破产、重组、和解或解除或一方资金无法维持公司正常运作；或一方无法赔偿任何应尽债务；或一方的债权人接管一方的经营，则相对方可终止本协议。

6.5 由于您违反本协议约定，腾讯依约终止向您提供本服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义使用本服务的，腾讯有权直接单方面中止或终止提供本服务。
6.6 如本协议或本服务因为任何原因终止的，对于您的账号中的全部数据或您因使用本服务而存储在腾讯服务器中的数据等任何信息，腾讯可自行决定是否将该等信息保留或删除，包括服务终止前您尚未完成的任何数据。
6.7 如本协议或本服务因为任何原因终止的，您应自行处理好关于数据等信息的备份以及与您的用户之间的相关事项的处理等，若由此造成腾讯损失的，您应负责赔偿。

7. 关于通知

7.1 腾讯可能会以网页公告、网页提示、系统消息、电子邮件、手机短信、常规的信件、您注册的本服务账号的管理系统内发送站内信等方式中的一种或多种，向您送达关于本服务的各种规则、通知、提示等信息，该等信息一经腾讯采取前述任何一种方式公布或发送，即视为送达。为保证您顺利使用本服务，请您务必仔细阅读和了解相关信息的内容，若您不接受其内容的，请您书面通知腾讯并停止使用相关服务，否则视为您已经接受、同意。
7.2 为保证您及时收悉与本服务相关的信息，您应确保您提供的电子邮箱、手机号码、通讯地址等准确、无误，否则，可能导致您未收到相关规则、通知、提示等信息，由此产生的后果及责任将由您自行承担。
7.3 您同意腾讯或合作伙伴可以向您的电子邮件、手机号码等发送可能与本服务不相关的其他各类信息包括但不限于商业广告等。
7.4 若您有事项需要通知腾讯的，应当按照本服务对外正式公布的联系方式书面通知腾讯。

8. 知识产权与保密

8.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有（双方另有约定除外）。
8.2 腾讯在本服务中提供的信息内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等）及其知识产权均归腾讯所有，依法属于他人所有的除外。除另有特别声明外，腾讯提供本服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯所有。腾讯在本服务中所使用的"腾讯会议"、"腾讯"、"腾讯云"、"TENCENT"、"QQ"及腾讯会议 logo 等商业标识，其著作权或商标权归腾讯所有。上述及其他任何腾讯依法拥有的知识产权均受到法律保护，未经腾讯书面许可，您不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。
8.3 您仅拥有依照本协议约定合法使用本服务的权利，与本服务相关的 API 相关的著作权、专利权等相关全部权利归腾讯所有。未经腾讯书面许可，您不得违约或违法使用，不得向任何单位或个人提供、出售、转让、转授权腾讯的代码、API、SDK 及开发工具等，亦不得对腾讯会议服务及其软件、系统进行开发、反向工程或反向编译等侵犯腾讯知识产权的行为。您涉及对腾讯会议服务进行二次开发或修改的，应先经腾讯书面同意并签署书面合同。
8.4 您同意授权腾讯及其关联方在涉及腾讯会议的各类平台渠道信息展示、市场推广、商务机会谈判等过程中，通过包括但不限于文章、图片、音视频等形式，使用您的名称、品牌（logo）、商标等商业标识，以及本协议服务项目、您的使用情况及反馈（如有）等。
8.5 如果第三方向您提出索赔，声称您依照本协议获取、使用腾讯会议服务的行为侵犯了权利人的知识产权，或腾讯认为有可能被提起上述索赔，腾讯将自行决定：（a）为您获取继续使用适用的腾讯会议服务的权利；（b）修改腾讯会议服务，或以不会严重损害服务功能的、不侵权的软件或服务来替换原有服务；或（c）如果上述方案均不具备商业合理性，则可以终止适用的订单（如有），并按比例退还您为该索赔行为（或索赔可能）所涉服务向腾讯预付的费用（如有）。
8.6 保密协议
8.6.1 您和腾讯双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。
8.6.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于涉及双方以及其合作方的营业规划、商务资料、业务战略等，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案、软件、硬件、API 接口等开发工具、设计等，提供的物品或厂商资料，用户信息，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况等。
8.6.3 接收方从披露方所获悉的信息（无论该等信息和资料以何种形式或载于何种载体），如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，且应仅为履行本协议的目的使用保密信息。未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。
8.6.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：
（1）接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。
（2）该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。
（3）接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。
（4）由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。
8.6.5 如果接收方基于法律法规或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。
8.6.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。
8.6.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因接收方违反保密义务给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。

9. 其他

9.1 本协议与《腾讯云服务协议》、《腾讯会议软件许可及服务协议》等与使用本服务相关的现有的或新增的协议或规则构成您使用本服务所应遵守的全部协议、规则。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。上述内容与本协议存在冲突的，以本协议为准。您使用本服务应阅读并同意接受本协议及上述内容的约束。**腾讯有权在必要时单方修改本协议或上述内容，相关内容变更后，如果您继续使用本服务，即视为您已接受修改后的相关内容。如果您不接受修改后的相关内容，应当停止使用相关服务。**

9.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。

9.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中华人民共和国大陆法律法规（不包括冲突法）。

9.4 因本协议发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成功的，双方均同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。

9.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。

9.6 如本协议内容与双方就本服务签署的其他协议内容冲突的，以本协议内容为准。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯会议开放平台应用合规审核规范

最近更新时间：2024-03-15 15:19:41

注意事项

（1）应用需具备独立的隐私政策，且隐私政策内容应当符合《个人信息保护法》、《网络安全法》等相关法律规范要求。
（2）开发者应如实提供应用信息并在应用详情页向用户展示，包括应用名称、版本号、开发者信息、使用及运营应用所须权限列表、用户协议及隐私政策等。
（3）应用所需提交的材料，会随着相关政策、法律法规以及腾讯会议要求的变化而变化，请应用开发者以提交时所要求的材料为准，本规范所述资料要求仅供参考。
（4）最终审核意见请以开发者客服回复或后台驳回理由为准。

1. 应用基本信息

（1）应用名称超过10个汉字或20个字符、含有特殊符号或空格将被拒绝。
（2）应用创建、展示名称与应用安装后实际名称不相符的将被拒绝。
（3）应用名称以电话、邮件、等广义归纳类、普遍且不具有识别性词语来命名，从而干扰搜索结果的将被拒绝。
（4）应用名称、简介、搜索关键词中含有与内容无关的搜索热词将被拒绝。
（5）应用名称、简介、icon、截图等信息相互没有关联的将被拒绝。
（6）应用名称、icon、内容、元素等侵犯他人权利（著作权、商标权、肖像权、名誉权等）的，将被拒绝。
（7）应用 icon 截图清晰度不够或含其他水印信息将被拒绝。
（8）应用 icon 含有未经授权的特殊角标将被拒绝，例如官方、精品、腾讯相关角标等。
（9）应用 icon 未经授权的情况下使用或者变相使用代表政府实体或其他知名实体的标识及内容，例如：非国家机构应用使用国旗、国徽、党旗、党徽、军旗、军徽等标识作为应用图标，误导用户认为该应用与国家机构之间存在关联。
（10）应用截图存在重复图片的将被拒绝。
（11）应用简介中包含特殊符号的（例如“-”“￥%#⋆”）将被拒绝。
（12）应用简介未明确说明应用功能或与功能介绍无关的将被拒绝。

2. 应用内容及要求

2.1 禁止反政治、反科学

（1）应用不得存在反政府、反社会或不符合主流政治的行为。
（2）应用不得存在煽动性的涉政言论或国家法律禁止的内容。
（3）应用内容含有散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定信息的将被拒绝。

2.2 禁止色情信息

（1）应用内容含有色情素材（即旨在激发情欲，对性器官或性行为的明确描述或展示而无关美学）的将被拒绝。
（2）应用存在涉嫌宣扬传播淫秽、色情内容信息，包括暴露图片、挑逗内容等将被拒绝。
（3）应用内容包含非法色情交易的信息将被拒绝。
（4）应用创建 icon 不支持使用真人头像或带有性暗示、挑逗等素材。

2.3 禁止赌博、竞猜和抽奖

（1）应用用户之间不得互相赠送或转让代币、积分、奖券，及其他功能性道具。
（2）应用内不得出现提供代币、功能性道具转让、急售、回收；提供账号租赁、售卖、回收等服务的银商。
（3）应用方不得自营、合营、默许他人经营银商。
（4）应用内不得直接或间接宣传银商，包括但不限于聊天、头像、社群等。
（5）应用内不得强制或恶意诱导用户进行高赔率/高门槛的对局。
（6）应用不能提供、内嵌、热更新赌博内容及玩法，如老虎机、扎（炸）金花、21点、六合彩、德州扑克、一元购、转盘、盲盒等。
（7）应用不得含有和赌博相关词汇，例如彩票、博彩、赌博、赌场、六合彩、梭哈等。
（8）应用不能开设、协助开设、或默许赌博行为。应对应用相关的游戏内容履行监管责任，不得涉及赌博内容推荐，不允许有线下涉赌的指引和导流。
（9）应用需在《用户协议》等显著位置提示用户禁止赌博。
（10）若应用存在随机输赢、抽取、押注竞猜等玩法，不得存在变相赌博场景。包括但不限于：

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

1.1 应用用户投入真实货币或虚拟货币进行随机输赢、抽取、押注竞猜等，且抽奖竞猜结果包含（或可直接兑换为）真实货币、实物卡券奖励。

1.2 应用用户投入虚拟货币进行随机输赢、抽取、押注竞猜等，奖励的功能性道具不得在用户间转让，不得有明确的价值导向。

1.3 应用内不能提供只允许用户使用真实货币才可参与的游戏场景，不能设置与真实货币相挂钩的随机奖励。

（11）若应用存在随机输赢、抽取、押注竞猜等玩法，应用所设置的随机概率以及中奖结果必须对外公示。

（12）应用不得根据数据算法（包括但不限于用户近期充值行为、VIP 等级、游戏代币总数等），有针对性的调整游戏内的随机概率。

（13）应用好友房禁止付费进入。

（14）应用不得以道具转移为目的在第三方电商、私域社群等地开设或默许他人开设店铺，不得售卖与游戏内容相关的虚拟道具、点卡等。

（15）应用不得以道具转移为目的提供公会房、好友房、指定选座等游戏形式，游戏房间内的道具、召唤、增益等对游戏对局有影响的效果仅限本人使用。

（16）应用不得以场外、线下赌博为目的提供公会房、好友房、指定选座等游戏形式，游戏内输赢不得提供记分、积分等结算相关功能，并在显著位置禁止赌博提示。

（17）应用需对用户每日充值金额、游戏内对局时长、抽奖次数、积分道具获取等设置上限，不得诱导用户过度游戏或过度消费。

（18）应用不得将虚拟货币、虚拟道具、积分、奖券兑换为实物或大额卡券（含手机、平板电脑、价值超过1000元人民币的卡券等）

（19）若应用内存在随机抽取或押注竞猜玩法，不得存在以下变相赌博场景：用户投入真实货币或虚拟货币进行抽奖竞猜，且抽奖竞猜结果包含（或可直接兑换为）真实货币、实物卡券奖励。

（20）应用中无代币投入的抽奖/多人竞赛/排名等运营活动，活动直接奖励不可为现金，道具价值不得超过5000人民币。

2.4 禁止不当宗教信仰和民族内容

（1）应用内容涉及宗教、文化或民族群体的引用或评论包含诽谤性、攻击性或狭隘性内容，或会使特定群体遭受伤害或暴力的程序将被拒绝。

（2）应用若包含或引用对一种宗教文字的描述，那么这个引用或翻译必须是精确、无歧义的，评论内容需要具有教育性和信息性、不应有煽动性。

（3）应用内容包含煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的内容、破坏国家宗教政策、宣扬邪教和封建迷信的将被拒绝。

（4）应用内容涉及宗教文化，不包含支付功能等开展商业化宣传。

（5）应用内容从事互联网宗教信息服务，应提供《互联网宗教信息服务许可证》，否则将被拒绝。

2.5 禁止暴力、血腥和人身攻击

（1）应用内容包含展示人或动物被杀戮、致残、枪击、针刺或其他伤害的真实图片，描述暴力或虐待儿童的将被拒绝。

（2）应用内容包含宣扬暴力血腥内容的将被拒绝。

（3）应用内容包含侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益信息的将被拒绝。

2.6 特殊类别应用

应用提供的相关服务若根据相关规定属于国家管制、专营、专控等特殊领域服务的，开发者应当具备相关的特殊资质并依法取得相关行政审批且应提供相关证明材料。特殊类别的应用包括理财、金融、支付、新闻、媒体、医药等。若开发者未能提供相关证明材料的，特殊类别应用的上线申请将被拒绝。

2.7 法律要求

（1）反对宪法所确定基本原则的，危害国家安全、泄露国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一 、损害国家荣誉和利益的应用将被拒绝。

（2）任何带有虚假、欺诈、恶意扣费、偷跑流量等内容的应用将被拒绝。

（3）任何召集、推销、鼓动犯罪或有明显侵犯社会善良风俗行为的应用将被拒绝。

（4）任何包含法律法规禁止传播内容的应用将被拒绝。

（5）任何违规收集、处理用户个人信息、严重侵害用户个人信息等合法权益的应用将被拒绝。

2.8 禁止山寨、侵权

（1）所有依靠抄袭、模仿等手段侵害他人权益的应用内容视为山寨侵权，将被拒绝。

（2）所有使用名称、图标 icon 等信息与其他应用相同或类似，构成对他人商标权侵犯的应用将被拒绝。

（3）应用名称、icon、内容、元素、程序代码等侵犯他人权利（著作权、商标权、肖像权、名誉权等）的，将被拒绝。

（4）应用内容为某个特定电视节目或杂志期刊时，需提供该节目或该出版社的相关授权说明方能上线。

（5）应用中若嵌入音乐素材供用户播放，合成等操作，应确保素材获得正版应用授权后方能上线。

2.9 其余内容要求

（1）企业或网站等官方类应用需提供相关企业、网站的资质或官方授权方能上线。

（2）个人开发者暂不支持接入以下类型应用，包含但不限于购物类、平台类（游戏、应用平台）、单本小说（已出版或有明确归属作者）、侵权壁纸、

个人音乐专辑、明星写真。
（3）没有显著用途或不提供任何持久娱乐价值的内容，特别是相似内容在市场上数量很多的情况下，可能被拒绝。
（4）不收录。
应用不收录内容：
- 刷粉、刷票应用。
- VPN 翻墙、境外电台、IP 代理（IP 切换）、通讯类（包括但不限于虚拟拨号、互联网电话、电话、短信、名片）含涉及境外功能、电信诈骗等违法违规内容。
- 篡改系统类、游戏修改器、外挂类（红包外挂）、破解类（修改破解功能）等应用。
- 恶意变更内容，切换 SDK 支付等。
- 涉及区块链虚拟货币、比特币交易。
- 涉及外汇期货、外汇按金交易、外汇开户。
- 涉及棋牌资讯类。
- 彩票销售、彩票资讯（开奖和推荐计划）和玩法（刮刮乐）。
- 涉及推荐赌博玩法，如炸金花、德州扑克、水果机、老虎机等。
- 体育（足球、篮球、网球等）资讯类中内容涉及预测，购买计划。
- 应用名称含“六合、心水、白小姐、曾道人、铁算盘、神算人”等博彩应用名称。
- 涉及充值购买虚拟币（金币、砖石等），进行押注竞猜，且盈利后涉及能兑换手机、PAD 等等实物。
- 一元夺宝。
- 催债类应用。
- 涉及 PUA 内容。
- 宗教类涉及支付。
- 个人定位类不收录。
- 手赚/网赚资讯类只包含简单的图片、文字。
- 儿童小游戏内涉及“儿童邪典片”及手术类型。
- 非常用语种（藏语/维语/日语/德语/法语等）。
- 应用不得以直接跳转其他网页的方式打开（空壳应用）。
- 内容质量较差的旅游资讯/生活资讯（菜谱、生活妙招、各类教人）/美女图片类型。
- 应用名称属普遍性非专有名词，例如电话、邮件、日历等。

2.10 应用内容及要求

为保证腾讯会议生态的内容安全，应用应遵守下列内容安全标准及要求，如腾讯会议发现应用申请上线时或线上运营过程中存在违规内容露出，将根据应用审核相关规范进行处理。
（1）应用中若包含搜索板块，需要具备内容安全管控能力，过滤风险词以及风险内容。
- 搜索框不可显示无关或负面内容。
- 搜索后页面板块不可出现负面内容。
- 不可将敏感词汇作为热门搜索词。
- 不展示风险搜索结果或增加相关的提示文案，如“因相关法律和要求，相关搜索结果不予展示”等。

（2）应用中若包含用户可自定义输入功能，需要具备内容安全管控能力，过滤风险词以及风险内容。
- 用户可自定义输入文字、图片、音频、视频以及其他类型内容的板块需过滤风险词以及风险内容。
- 不展示风险内容或增加相关的提示文案，如“因相关法律和要求，相关输入结果不予展示”等。

3. 应用功能

3.1 应用功能

（1）应用内含 Bug（包括无法打开、页面报错、无法正常使用、黑屏、卡顿、无法退出等）的将被拒绝。
（2）应用存在传输病毒文件、代码程序导致破坏或扰乱应用正常使用的行为将被拒绝。
（3）应用存在非法窃取或上传用户隐私信息的将被拒绝。

（4）应用存在修改游戏功能（例如游戏破解器、修改器）破坏游戏平衡的内容将被拒绝。
（5）应用存在有未说明的隐藏特性（例如设置透明、隐藏图标功能）、功能或有悖描述的内容行为将被拒绝。

3.2 广告信息

（1）应用内容主要为营销或广告用途将被拒绝，如内含空白广告位、招商广告等。
（2）应用内存在悬浮窗广告、弹窗广告、抽奖广告等将被拒绝。
（3）应用广告不得存在模仿系统通知和警告诱导用户点击的行为。
（4）应用广告中包含不良、违法的信息（例如色情、赌博、反动等）的将被拒绝。

3.3 其余要求

（1）应用内容与本身描述功能不符的将被拒绝。
（2）上架应用版本与实际运营版本不符的、应用内嵌非法软件或违规马甲包的将被拒绝。
（3）应用存在强制、捆绑软件使用、误导用户点击使用捆绑软件的将被拒绝。
（4）应用存在恶意诱导用户充值、付费、强制自动续费的将被拒绝。
（5）应用程序强制使用特定第三方账号登录的将被拒绝。
（6）其他如涉嫌违反法律、法规、规章及其他具有法律效力文件的应用,也将被拒绝。
（7）提交审核重点注意事项：

应用功能	目录名称
同款应用群体性版本（例如商家版、司机版、HD 等）	在 icon 或名称中明示
需与某款设备配套才可使用	在简介中说明相关配套设备及其功能
通讯类（电话，短信，名片）	涉及境外功能是不收录的
风水算命、星座	应用名称不得含“六合、心水、白小姐、曾道人、铁算盘、神算人”等博彩应用名称
指定用户/地区才可使用	需说明服务哪部分的特定用户、地区
情趣用品商城	不含侵权且展示内容不会过分暴露
免费游戏	开放平台没有同款，不能含有支付功能
宗教类	不涉及支付
免费夺宝玩法	无充值功能，参与抽奖获取方式免费
动态/桌面/主题壁纸	内容质量好，资源丰富
应用基本信息	(1) 简介、截图、ICON、软著名称不符、信息模糊，截图水印及简介、截图缺失 (2) 简介等不得涉嫌 SEO
应用内广告	(1) 广告弹窗有明确关闭按钮 (2) 固定为小黄条广告、banner广告不得占全屏面积的1/4
应用体验	(1) 所有版块不得有404、报错、无法登录、无法进入或页面空白等 (2) 相关简介不含有“最”、“第一”“百分百”等高级形容词

4. 应用资质

软著、游戏版号、特殊资质许可证等非开发者主体本身资质的，均需要提供授权方营业执照（手写“用于授权申请腾讯会议开放平台上线 或 用于注册腾讯会议开放平台开发者账号 +日期”加盖公司印泥公章）、合作合同/代理合同、相关资质许可证的原件扫描件证明。
个人软著资质授权需提供身份证复印件+红色手印+签名+个人签字照片（即本人正在签署授权函的正面照片）。
注：由于应用种类繁多和审核规则不同时期调整更新，此处特殊类应用资质说明并未详尽，最终审核意见请以开发者客服回复或后台驳回理由为准。

4.1 所有应用分类均需提交以下资质

资质	统一资质要求
《营业执照》	（1）（正/副本）原件彩色拍照图或彩色扫描件并加盖公章。 （2）需包含拟发布应用所涉经营范围。 （3）需与注册开发者账号所提交的营业执照一致（例如有更新，请同步更新）。 （4）上传时请在扫描件手写“用于注册腾讯开发者账号”文字并填写日期。
ICP 许可证或 ICP 备案（母子、控股和关联公司共用，请提供授权函或关联证明）	（正/副本）原件彩色拍照图或彩色扫描件并加盖公章，联网应用需要提交 ICP 备案截图证明及备案号信息，且备案上的官网需要与应用内容存在关联。 ICP 许可证及备案流程说明
《计算机软件著作权证书》、《电子版权证书》或《软件著作权认证证书》（三选一）	（正/副本）原件彩色拍照图或彩色扫描件并加盖公章。
《腾讯会议开放平台应用发布承诺函》	提供《腾讯会议开放平台应用发布承诺函》并加盖公章。
《腾讯会议开放平台授权委托书》	提供《腾讯会议开放平台授权委托书》并加盖公章。

4.2 特殊资质要求

4.2.1 金融理财

分类	业务类别	特殊资质要求
金融理财	证券、期货、基金、股票业务	（1）行情展示（例如涉及发布证券交易和行情）需提供交易所行情授权书。 （2）涉及交易需提供当地资本市场交易服务的牌照，例如：港股交易需要有港股交易牌照；新加坡的要有资本市场服务牌照等，其中境内交易需提供《经营证券期货业务许可证》且业务范围必须包含相关业务范围。 （3）具有境内证券交易资质（提供纸质文件）和港股通的资质（提供官网名单截图），应用涉及港股的行情展示和港股通股票范围内的交易无需牌照，需提供承诺函：《香港主板交易内容承诺函》并加盖公章。 （4）涉及经营性提供 ICP 增值业务许可证，非经营性提供 ICP 备案截图加盖公章。 （5）上传作者要提供境内子公司或是境内合作公司（不是母子公司关系的存在授权关系属于国外产品引入，无法直接上线，需要产品方联系文化部取得相关产品的认证资质）。
	贷款业务	（1）《金融许可证》。 （2）《小额贷款公司经营许可证》或地方金融监管部门相关批文，并需审核其许可经营的地域范围。 （3）与第三方支付平台或银行签署的资金托管协议。
	银行	《金融许可证》。
	信用卡业务	（1）《金融许可证》或银监会关于该行开办信用卡业务的批复。 （2）银行关于办理信用卡的《合作协议》或《授权证明》；若与多家银行合作，需至少提供3～5家银行的上述证明资质。（注意：此类应用不得使用银行 Logo 及银行品牌词）
	商业保理业务	金融监管局同意设立商业保理公司的批文。
	外汇业务	《个人本外币兑换特许业务经营许可证》、《经营外汇业务许可证》或国家外汇管理局的批准文件。
	金融理财资讯	（1）《互联网新闻信息服务许可证》。 （2）涉及证券咨询、投资情况下，提供《经营证券期货业务许可证》（需包含所涉及的业务经营范围，例如证券投资等）。
	实物黄金买卖、贵金属交易	经中国人民银行许可、委托的证明文件或《贵金属交易会员证书》。
	第三方支付业务	《支付业务许可证》。
	保险业务	（1）保险公司法定代表人许可证（保险公司提供）或经营保险业务许可证（保险公司分支机构提供）。 （2）《保险营销服务许可证》或《经营保险代理业务许可证》或《经营保险经纪业务许可证》等从事相关具体服务的资质证明。

	征信业务	《个人征信业务经营许可证》或国务院征信业监督管理部门的备案证明文件

4.2.2 网络购物

分类	业务类别	特殊资质要求
购物	电商平台服务	（1）《跨地区增值电信业务经营许可证》（EDI 证）。 （2）营业执照经营范围包含零售、批发、商品销售等。 （3）商家入户协议。 （4）承诺函，并加盖公章。承诺函下载：《腾讯会议开放平台网络购物类应用发布承诺函》。

4.2.3 线上社交

分类	业务类别	特殊资质要求
社交	交友、婚恋	（1）《互联网信息服务安全承诺书》，并在结尾责任单位/个人加盖公章/个人手印。 承诺函下载：互联网信息服务安全承诺书 （2）《互联网信息服务安全评估报告》加盖公章。 （3）《互联网信息服务安全评估报告》在全国互联网安全服务管理平台的提交结果截图（如有疑问，请参见：安全评估报告提交指南）。
	通讯	
	具有娱乐性质	

4.2.4 医疗健康

分类	业务类别	特殊资质要求
医疗健康	医疗服务	（1）《医疗机构执业许可证》或《中医诊所备案证》。 （2）如涉及第三方医院或医生，需有与第三方医院的合作协议及相关医院的医疗机构执业许可证或（5-8位）医生从业资格许可。
	医疗器械	以下三种资质文件需至少提供其中一种： （1）生产厂商需提供《医疗器械生产许可证》（针对第二、三类医疗器械）。 （2）《医疗器械经营许可证》（仅针对第三类医疗器械，若为生产厂家直销则无须提供，经营范围包含“销售”即可。经营第一类医疗器械不需。许可和备案，经营第二类医疗器械实行备案管理，提供经营备案凭证）。 （3）《互联网药品信息服务资格证书》。
	药品	以下三种资质文件需至少提供其中一种： （1）生产厂家需提供《药品生产许可证》。 （2）《药品经营许可证》（若为生产厂家直销则无须提供，经营范围包含“销售”即可），如涉及兽药需提供《兽药经营许可证》。 （3）《互联网药品信息服务资格证书》。
	医疗美容	（1）卫生行政部门医疗美容项目备案证明文件。 （2）美容机构经卫生行政部门登记注册并获得《医疗机构执业许可证》。
	美容美发	（1）美容美发协会（商会）备案证明文件。 （2）《卫生许可证》。

4.2.5 影音娱乐、新闻阅读

分类分类	业务类别	特殊资质要求
影音娱乐、新闻、阅读	网络直播平台、在线、视频平台、FM 平台、在线音乐、浏览器	（1）《信息网络传播视听节目许可证》。 （2）《网络文化经营许可证》/备案文件。 （3）如涉及弹幕、私信等即时通讯功能，需提交： a.《落实具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全承诺书》，并在结尾责任单位/个人加盖公章/个人手印。承诺函下载：落实具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全承诺书 b.《互联网信息服务安全评估报告》加盖公章。

		c.《互联网信息服务安全评估报告》在全国互联网安全服务管理平台的提交结果截图（如有疑问，请参见：互联网信息安全评估报告提交指南）。
	新闻	（1）《互联网新闻信息服务许可证》。 （2）如新闻来源为其他具有新闻资质方，需提供相关《合作证明》/《授权证明》。
	期刊杂志、轻阅读、小说、漫画	（1）《网络文化经营许可证》/备案文件。 （2）《互联网出版许可证》或《中华人民共和国出版物经营许可证》。

4.2.6 旅游出行

分类	业务类别	特殊资质要求
旅游出行	航空公司、机票销售	(1)《公共航空运输企业经营许可证》。 (2)《航空公司签约销售代理企业名录》中企业获得客运销售代理的截图并加盖航空公司公章或 中国航空协会的官网 可查询的授权截图。
	演出票务销售	《营业性演出许可证》。
	网约车、租车	(1)《网络预约出租汽车经营许可证》。 (2)《道路运输经营许可证》（出租车服务）。
	住宿、餐饮销售	(1)《卫生许可证》。 (2)《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》。 (3) 提供住宿服务的，还需要申请《特殊行业许可证》、消防许可等资质。

4.2.7 在线教育

分类	业务类别	特殊资质要求
教育	在线视频课程	（1）《办学许可证》。 （2）省级教育行政部门对校外线上培训机构予以备案的公示信息截图、教育移动互联网应用程序备案管理平台公示的应用备案信息截图（备案信息详见教育移动互联网应用程序备案管理办法，具体登录系统即可见）。 （3）营业执照范围包含教育。

4.2.8 生活服务

分类	业务类别	特殊资质要求
生活服务	求职招聘	（1）营利性机构需有：①《人力资源服务许可证》、申请许可时在人力资源部门的备案。②《劳务派遣经营许可证》（如提供劳务派遣服务）。 （2）非营利机构（政府官方机构）需有向劳动保障部门申请的《职业介绍许可证》。
	汽车销售/服务	生产商需提供“道路机动车辆生产企业准入许可”文件，销售商需提供《厂商授权销售文件》。
	快递/物流	《快递业务经营许可证》（非末端网点）/邮政管理部门的备案证明文件。
	慈善组织	《慈善组织公开募捐资质证书》。

4.2.9 深度合成服务

分类	特殊资质要求
深度合成服务	（1）互联网信息服务算法备案（如有疑问，请参见：互联网信息服务算法备案指南）。 （2）《互联网信息服务安全评估报告》加盖公章。 （3）《互联网信息服务安全评估报告》在全国互联网安全服务管理平台的提交结果截图（如有疑问，请参见：互联网信息服务安全评估报告提交指南）。

5. 应用隐私合规

5.1 用户信息收集、使用和处理

（1）应用访问、收集、使用或披露任何个人信息，需经用户的同意或遵守其他适用的法律法规。
（2）应用收集和使用个人信息须遵守数据最小化原则，采取对用户权益影响最小的方式，限于实现处理目的的最小范围。
（3）当收集处理个人信息规则发生变更时，应及时告知用户最新情况，并在取得用户同意后进行收集处理。
（4）处理敏感个人信息应当获取用户的单独同意，并告知处理敏感个人信息的必要性以及对用户权益的影响。
（3）不得仅以服务体验、产品研发、算法推荐、风险控制等为由，强制要求用户同意超范围或者与服务场景无关的个人信息处理行为。
（5）应用申请的权限，都必须有明确、合理的使用场景和功能说明，禁止诱导或误导用户授权，应用使用的权限必须与申请所述的一致。
（7）应用在安装后首次启动时，避免频繁弹窗申请敏感权限。
（8）应用必须为用户提供简单易懂且易于操作的方式来撤销同意。
（9）应用若使用个人信息用于个性化广告和精准营销（收集用户搜索记录、浏览记录、设备信息或其他用户个人信息等用于向用户推送、展示其感兴趣的、个性化的消息内容），需在隐私政策中告知，并在应用内提供独立的关闭或拒绝选项。

5.2 隐私政策

（1）应用需具备隐私政策，且隐私政策必须单独成文。开发者在创建应用或更新版本时，须提交应用隐私政策链接，该链接的内容必须与应用内的隐私政策保证完全一致，并且当隐私政策内容或链接发生变化时，应及时同步更新。
（2）隐私政策中必须有明确的主体公司信息（主体可以是一个或多个），主体公司必须和“应用运营方”或“应用开发者”的其中任意一个保持一致。且需与用户协议的主体公司保持一致。
（3）如使用的隐私政策为集团或第三方隐私政策，您需要在隐私政策中明确说明集团或第三方与“应用服务商”或“应用开发者”的关联关系。
（4）隐私政策应当包含应用程序（包括委托的第三方或嵌入的第三方代码、插件）收集和使用个人信息的目的、方式和范围，以及用户如何行使个人信息主体权利的信息等内容，具体要求如下详见《隐私政策内容审核规范》。

隐私政策内容审核规范

序号	项目	具体要求
1	需披露应用运营主体信息及联系方式	隐私政策需清晰披露应用运营主体和关联主体信息，如名称、联系方式
2	排版需易于阅读	隐私政策的字体、颜色、行间距不会造成阅读困难
3	协议内容需清晰易懂	隐私政策需符合通用语言习惯、使用标准化的文字、数字、图示，避免使用有歧义的语言
4	明示个人信息处理规则	隐私政策需逐一列明用户使用应用各项功能所需提供的个人信息或需开放的权限的目的、方式、范围等内容
		隐私政策需披露用户个人信息的存储地点（境内、境外）、存储期限（法律规定范围内最短期限或明确的期限）、超期处理方式
		隐私政策需披露用户个人信息出境情况（如存在出境，应将出境个人信息类型逐项列出并显著标识，如字体加粗、标星号、下划线、 斜体、颜色等）
5	显著告知敏感个人信息处理规则	涉及敏感个人信息的处理规则需进行明确标识或突出显示（显著区别于非敏感个人信息）
6	明示个人信息安全保护措施和能力	隐私政策需披露在个人信息保护方面采取的措施和具备的能力，如身份鉴别、数据加密、访问控制、 恶意代码防范、安全审计等
7	明示个人信息共享、公开披露处理规则	涉及向第三方提供用户个人信息的，应当向用户完整告知接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的和个人信息的种类
8	明示用户关于个人信息处理的知情权、决定权	隐私政策需明示个人信息查阅操作渠道
		隐私政策需明示个人信息复制操作渠道
		隐私政策需明示个人信息更正、补充操作渠道
		隐私政策需明示个人信息删除操作渠道

		隐私政策需明示个人信息撤回同意操作渠道
		隐私政策需提供有效的账号注销操作渠道，不得设置不合理障碍，并在承诺时限内完成处理
9	明示个人信息安全投诉、举报渠道和反馈机制	隐私政策需明示投诉、举报渠道，并在承诺时限内受理并处理
10	明示未成年人个人信息保护规则	涉及处理未成年人信息的，需明示未成 年人个人信息保护规则

（5）隐私政策文本中，如 SDK 或个人信息等需要以超链接形式展示，超链接名称必须包含关键词信息，例如《第三方 SDK 名称信息》《个人信息保护政策》等等，不能是《附件》或《详情》等无法判断内容的名称。
（6）开发者提供的应用隐私政策将在应用市场详情页隐私政策位置展示，需确保隐私政策链接始终能正常打开。

6. 开发者承诺函及授权书参考附件

如果应用不属于《腾讯会议开放平台应用合规审核规范 》“4.2 特殊资质要求”中的特殊类目，请签署《腾讯会议开放平台应用发布承诺函》，如果应用属于该等特殊类目，请根据具体特殊资质要求签署相应的承诺函。

- 腾讯会议开放平台应用发布承诺函.pdf
- 腾讯会议开放平台游戏版号授权函.pdf
- 腾讯会议开放平台游戏版权授权函.pdf
- 腾讯会议开放平台网络购物类应用发布承诺函.pdf
- 落实具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全承诺书.pdf
- 香港主板交易内容承诺函.pdf
- 腾讯会议开放平台安全检查授权书.pdf
- 腾讯会议开放平台授权委托书.pdf

附：ICP 许可证及备案流程

根据工信部管理规定，对经营性互联网信息服务实行许可制度；对非经营性互联网信息服务实行备案制度。未取得许可或者未履行备案手续的，不得从事互联网信息服务。
如您的网站没有申请过 ICP 备案，根据国家相关规定，可能会对网站的解析产生影响，建议尽快到所在省市的通信管理局完成 ICP 备案。

1. ICP 许可证

经营性互联网信息服务开发者必须提供 ICP 许可证。ICP 许可证办理入口 。

2. ICP 备案

1. ICP 备案证明请以截图方式上传至腾讯会议应用管理后台，示例如下：

2. ICP 备案流程

- 备案方法：一般情况下我们都是通过接入商代备案的方式完成备案，我们需要按照通信管理局要求提交资料到接入商备案部门，由接入商备案部门对我们提交资料进行初审，当我们的资料通过初审后由接入商将我们提交的域名备案信息提交到当地的通信管理局进行审批。目前主流的接入商有：阿里云、腾讯云、华为云，至于如何选择接入商具体还需要根据您所选择的服务器提供商而定。服务器在线下物理机房的也可以通过物理机房进行备案，例如：河南地区用最常用的线下物理机房景安数据中心也可以提供代备案服务。
- 常见备案入口：
  - 阿里云
  - 腾讯云
  - 华为云
  - 景安
- 备案查询
  工业和信息化部政务服务平台 。
- 备案资料
  个人备案及企业备案所需资料（您可自由选择接入商，以腾讯云为接入商备案示例，详情请参见 备案材料清单 ）。
- 备案步骤
  简易流程：提供资 > 接入商审批 > 通信管理局审批 > 下发备案号 > 公布网站版权栏。
- 备案审批
  审批流程：接入商（初审1-2工作日，电话/短信核验）> 通信管理局（复审：3-20工作日，短信验证码核验）> 下发备案号（短信或邮件通知）。
- 详细参见文档
  您可自由选择接入商，以腾讯云为接入商备案示例，请参见 新手指引 。

3. 常见 FAQ

3.1 什么是经营性的互联网信息服务？什么是非经营性互联网信息服务？

根据《国务院互联网信息服务管理办法》（国务院292号令）的第三条规定，“经营性互联网信息服务”是指通过互联网向上网用户有偿提供信息或者网页制作等服务活动。“非经营性互联网信息服务”是指通过互联网向上网用户无偿提供具有公开性、共享性信息的服务活动。

3.2 如何修改备案信息?

根据现有流程，用户在提交网站备案信息后，可通过接入服务商的企业备案系统修改信息，或者由其接入服务商代为修改，其目的在于强化接入服务商的代备案责任，减轻网站主办者自行备案负担。具体可咨询您的接入服务商。

3.3 在提交新备案信息时，系统提示主体冲突如何处理?

备案系统对主体的要求必须唯一性，即一个主体只能有一个备案号。判断主体冲突，并不是以主办单位名称为标准，而是依据“主办单位证件类型+证件号码”来判断主体是否唯一的。如果提示主体冲突，就说明该证件号码已经在备案库中存在了。您可以通过备案系统公共查询来查主体证件号码是否已经备案过。如果您要注销该主体冲突，请联系备案号发放地通信管理局，按要求提交相应的证明材料后才可进行注销。

3.4 在提交新备案信息时，系统提示域名冲突如何处理?

如果您在备案过程中发现您的域名先前已经被别人备案过了，可能是因为您以前已经备案过或者在您注册域名前有人购买过该域名并进行了备案。您还可以在备案网站公共查询中查询该域名的备案地（备案号第一个字是省份的简称），并联系该地通信管理局申请网站注销，按要求提交相应的证明材料后才可进行注销。

3.5 备案密码忘记了怎么办?

方法一：如果您的备案信息是接入商代为备案的，您可以联系代为备案的接入商告诉您如何找回备案密码。
方法二：您也可以通过联系备案号发放地通信管理局，并按要求提供相应的证明材料后，取回备案密码。

3.6 在新、旧备案系统中网站备案的流程是否有差别?

升级后的网站备案管理系统实现了工业和信息化部、各通信管理局、接入服务企业三级备案管理服务模式。在原网站备案管理系统的服务功能基础上，增加了通信管理局级和接入服务企业级网站备案管理系统。网站主办者仅需向接入服务企业提交备案申请，接入服务企业核验后将备案信息提交至通信管理局备案系统，通信管理局进行审核，审核通过后生成备案号发给网站主办者和接入服务企业。

3.7 网站涉及哪些信息内容应办理前置审批手续?

根据《互联网信息服务管理办法》（国务院292号令）第5条等有关规定，拟从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定应经有关主管部门审核同意的，在履行备案手续时，还应向其住所所在地省通信管理局提交相关主管部门审核同意的文件。

3.8 备案的审核时间要多长?

根据《非经营性互联网信息服务备案管理办法》（信息产业部令33号令）第12条规定，省通信管理局在收到备案人提交的备案材料后，材料齐全的，应在二十个工作日内予以备案；材料不齐全的，不予备案，在二十个工作日内通知备案人并说明理由。首次备案的，用户备案信息须经过接入商核实后才会递送到通信管理局进行审核；备案信息修改的，备案信息最后修改日期为起始计算时间。工作日不包含法定节假日和周末。

3.9 我的网站只有独立的 IP 地址，没有域名需要办理网上备案手续吗?

需要。无论您的网站是通过域名方式访问或是通过IP地址的方式访问，只要在中华人民共和国境内提供非经营性互联网信息服务都要办理备案手续。

3.10 如果一个备案单位同时具有两个网站，可以将两个网站分别备案在两个相同的主体下吗?

不可以，如果两个网站的备案主体都是同一个备案单位，那么只能将两个网站备案在同一个主体下。

附：互联网信息服务算法备案指南

《互联网信息服务深度合成管理规定》第十九条规定“具有舆论属性或者社会动员能力的深度合成服务提供者，应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行备案和变更、注销备案手续。”深度合成服务类应用可参考《互联网信息服务算法备案系统使用手册》和以下指南开展填报工作，具体填报入口和流程如下：

1. 填报入口

登录互联网信息服务算法备案系统（以下简称备案系统）进行填报，互联网信息服务算法备案系统 。

2. 填报流程

填报人员需首先注册并登录备案系统，具体步骤可参考该系统信息公告中的《互联网信息服务算法备案系统使用手册》。登录后的主页面如下图所示。

附：互联网信息服务安全评估报告提交指南

为了加强对具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务和相关新技术新应用的安全管理，落实《中华人民共和国网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《互联网新闻信息服务新技术新应用安全评估管理规定》、《具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全评估规定》、《互联网信息服务深度合成管理规定》等法规政策要求，为了开发者能更好地开展安全评估工作，腾讯会议开放平台整理出以下常见的安全评估报告相关问题及指引，帮助开发者做好安全风险评估工作，共同维护安全有序的网络环境。

1. 哪些应用需要提交《互联网信息服务安全评估报告》

依照《具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全评估规定》，具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务提供者，应当针对信息服务和新技术新应用的合法性、落实安全措施和防控安全风险的有效性等情况，自行或委托第三方开展安全评估。经过安全评估，符合法律、行政法规、部门规章和标准的，应当形成《互联网信息服务安全评估报告》，并通过全国互联网安全管理服务平台提交至网信部门和公安机关。依照规定，应用含有论坛、博客、微博客、聊天室、通讯群组、公众账号、短视频、网络直播、信息分享、小程序等内容，提供公众舆论表达渠道或者具有发动社会公众从事特定活动能力的其他互联网信息服务需要提供《安全评估报告》。
依照《互联网信息服务深度合成管理规定》，深度合成服务提供者和技术支持者提供具有以下功能的模型、模板等工具的，应当依法自行或者委托专业机构开展安全评估：（一）生成或者编辑人脸、人声等生物识别信息的。（二）生成或者编辑可能涉及国家安全、国家形象、国家利益和社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息的。

2. 如何向相关部门提交《互联网信息服务安全评估报告》的审查?

填报人员需首先注册并登录 全国互联网安全服务管理平台，单击评估报告登录进行申请。具有舆论属性或社会动员能力的应用、深度合成服务类应用在腾讯会议开放平台上架时，开发者需上传《互联网信息服务安全评估报告》和在全国互联网安全管理服务平台上提交的结果截图。

3. 其他注意事项

- 需确保《互联网信息服务安全评估报告》上的服务名称和单位名称与上传的应用名称及开发者名称一致。
- 互联网信息服务提供者可以自行实施安全评估，也可以委托第三方安全评估机构实施。如选择自评估方式，评估负责人为公司负责人，评估单位为本公司。如选择第三方评估方式，评估负责人为第三方公司负责人，评估单位为第三方公司。无论选择哪种评估方式，《互联网信息服务安全评估报告》尾页均须申请人（开办主体单位）及评估单位签字、盖章，并填写日期。
- 如需了解《互联网信息服务安全评估报告》的审查进展，请咨询归属地网信部门和公安机关进行核实。

腾讯会议第三方应用平台合作协议

最近更新时间：2024-05-08 15:17:01

注意事项

（1）应用需具备独立的隐私政策，且隐私政策内容应当符合《个人信息保护法》、《网络安全法》等相关法律规范要求。
（2）开发者应如实提供应用信息并在应用详情页向用户展示，包括应用名称、版本号、开发者信息、使用及运营应用所须权限列表、用户协议及隐私政策等。
（3）应用所需提交的材料，会随着相关政策、法律法规以及腾讯会议要求的变化而变化，请应用开发者以提交时所要求的材料为准，本规范所述资料要求仅供参考。
（4）最终审核意见请以开发者客服回复或后台驳回理由为准。

1. 应用基本信息

（1）应用名称超过10个汉字或20个字符、含有特殊符号或空格将被拒绝。
（2）应用创建、展示名称与应用安装后实际名称不相符的将被拒绝。
（3）应用名称以电话、邮件、等广义归纳类、普遍且不具有识别性词语来命名，从而干扰搜索结果的将被拒绝。
（4）应用名称、简介、搜索关键词中含有与内容无关的搜索热词将被拒绝。
（5）应用名称、简介、icon、截图等信息相互没有关联的将被拒绝。
（6）应用名称、icon、内容、元素等侵犯他人权利（著作权、商标权、肖像权、名誉权等）的，将被拒绝。
（7）应用 icon 截图清晰度不够或含其他水印信息将被拒绝。
（8）应用 icon 含有未经授权的特殊角标将被拒绝，例如官方、精品、腾讯相关角标等。
（9）应用 icon 未经授权的情况下使用或者变相使用代表政府实体或其他知名实体的标识及内容，例如：非国家机构应用使用国旗、国徽、党旗、党徽、军旗、军徽等标识作为应用图标，误导用户认为该应用与国家机构之间存在关联。
（10）应用截图存在重复图片的将被拒绝。
（11）应用简介中包含特殊符号的（例如“-”“￥%#☆”）将被拒绝。
（12）应用简介未明确说明应用功能或与功能介绍无关的将被拒绝。

2. 应用内容及要求

2.1 禁止反政治、反科学

（1）应用不得存在反政府、反社会或不符合主流政治的行为。
（2）应用不得存在煽动性的涉政言论或国家法律禁止的内容。
（3）应用内容含有散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定信息的将被拒绝。

2.2 禁止色情信息

（1）应用内容含有色情素材（即旨在激发情欲，对性器官或性行为的明确描述或展示而无关美学）的将被拒绝。
（2）应用存在涉嫌宣扬传播淫秽、色情内容信息，包括暴露图片、挑逗内容等将被拒绝。
（3）应用内容包含非法色情交易的信息将被拒绝。
（4）应用创建 icon 不支持使用真人头像或带有性暗示、挑逗等素材。

2.3 禁止赌博、竞猜和抽奖

（1）应用用户之间不得互相赠送或转让代币、积分、奖券，及其他功能性道具。
（2）应用内不得出现提供代币、功能性道具转让、急售、回收；提供账号租赁、售卖、回收等服务的银商。
（3）应用方不得自营、合营、默许他人经营银商。
（4）应用内不得直接或间接宣传银商，包括但不限于聊天、头像、社群等。
（5）应用内不得强制或恶意诱导用户进行高赔率/高门槛的对局。
（6）应用不能提供、内嵌、热更新赌博内容及玩法，例如老虎机、扎（炸）金花、21点、六合彩、德州扑克、一元购、转盘、盲盒等。
（7）应用不得含有和赌博相关词汇，例如彩票、博彩、赌博、赌场、六合彩、梭哈等。
（8）应用不能开设、协助开设、或默许赌博行为。应对应用相关的游戏内容履行监管责任，不得涉及赌博内容推荐，不允许有线下涉赌的指引和导流。
（9）应用需在《用户协议》等显著位置提示用户禁止赌博。
（10）若应用存在随机输赢、抽取、押注竞猜等玩法，不得存在变相赌博场景。包括但不限于：

a. 应用用户投入真实货币或虚拟货币进行随机输赢、抽取、押注竞猜等，且抽奖竞猜结果包含（或可直接兑换为）真实货币、实物卡券奖励。
b. 应用用户投入虚拟货币进行随机输赢、抽取、押注竞猜等，奖励的功能性道具不得在用户间转让，不得有明确的价值导向。
c. 应用内不能提供只允许用户使用真实货币才可参与的游戏场景，不能设置与真实货币相挂钩的随机奖励。

（11）若应用存在随机输赢、抽取、押注竞猜等玩法，应用所设置的随机概率以及中奖结果必须对外公示。
（12）应用不得根据数据算法（包括但不限于用户近期充值行为、VIP 等级、游戏代币总数等），有针对性的调整游戏内的随机概率。
（13）应用好友房禁止付费进入。
（14）应用不得以道具转移为目的在第三方电商、私域社群等地开设或默许他人开设店铺，不得售卖与游戏内容相关的虚拟道具、点卡等。
（15）应用不得以道具转移为目的提供公会房、好友房、指定选座等游戏形式，游戏房间内的道具、召唤、增益等对游戏对局有影响的效果仅限本人使用。
（16）应用不得以场外、线下赌博为目的提供公会房、好友房、指定选座等游戏形式，游戏内输赢不得提供记分、积分等结算相关功能，并在显著位置禁止赌博提示。
（17）应用需对用户每日充值金额、游戏内对局时长、抽奖次数、积分道具获取等设置上限，不得诱导用户过度游戏或过度消费。
（18）应用不得将虚拟货币、虚拟道具、积分、奖券兑换为实物或大额卡券（含手机、平板电脑、价值超过1000元人民币的卡券等）。
（19）若应用内存在随机抽取或押注竞猜玩法，不得存在以下变相赌博场景：用户投入真实货币或虚拟货币进行抽奖竞猜，且抽奖竞猜结果包含（或可直接兑换为）真实货币、实物卡券奖励。
（20）应用中无代币投入的抽奖/多人竞赛/排名等运营活动，活动直接奖励不可为现金，道具价值不得超过5000人民币。

2.4 禁止不当宗教信仰和民族内容

（1）应用内容涉及宗教、文化或民族群体的引用或评论包含诽谤性、攻击性或狭隘性内容，或会使特定群体遭受伤害或暴力的程序将被拒绝。
（2）应用若包含或引用对一种宗教文字的描述，那么这个引用或翻译必须是精确、无歧义的，评论内容需要具有教育性和信息性、不应有煽动性。
（3）应用内容包含煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的内容、破坏国家宗教政策、宣扬邪教和封建迷信的将被拒绝。
（4）应用内容涉及宗教文化，不包含支付功能等开展商业化宣传。
（5）应用内容从事互联网宗教信息服务，应提供《互联网宗教信息服务许可证》，否则将被拒绝。

2.5 禁止暴力、血腥和人身攻击

（1）应用内容包含展示人或动物被杀戮、致残、枪击、针刺或其他伤害的真实图片，描述暴力或虐待儿童的将被拒绝。
（2）应用内容包含宣扬暴力血腥内容的将被拒绝。
（3）应用内容包含侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益信息的将被拒绝。

2.6 特殊类别应用

应用提供的相关服务若根据相关规定属于国家管制、专营、专控等特殊领域服务的，开发者应当具备相关的特殊资质并依法取得相关行政审批且应提供相关证明材料。特殊类别的应用包括理财、金融、支付、新闻、媒体、医药等。若开发者未能提供相关证明材料的，特殊类别应用的上线申请将被拒绝。

2.7 法律要求

（1）反对宪法所确定基本原则的，危害国家安全、泄露国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一 、损害国家荣誉和利益的应用将被拒绝。
（2）任何带有虚假、欺诈、恶意扣费、偷跑流量等内容的应用将被拒绝。
（3）任何召集、推销、鼓动犯罪或有明显侵犯社会善良风俗行为的应用将被拒绝。
（4）任何包含法律法规禁止传播内容的应用将被拒绝。
（5）任何违规收集、处理用户个人信息、严重侵害用户个人信息等合法权益的应用将被拒绝。

2.8 禁止山寨、侵权

（1）所有依靠抄袭、模仿等手段侵害他人权益的应用内容视为山寨侵权，将被拒绝。
（2）所有使用名称、图标 icon 等信息与其他应用相同或类似，构成对他人商标权侵犯的应用将被拒绝。
（3）应用名称、icon、内容、元素、程序代码等侵犯他人权利（著作权、商标权、肖像权、名誉权等）的，将被拒绝。
（4）应用内容为某个特定电视节目或杂志期刊时，需提供该节目或该出版社的相关授权说明方能上线。
（5）应用中若嵌入音乐素材供用户播放，合成等操作，应确保素材获得正版应用授权后方能上线。

2.9 其余内容要求

（1）企业或网站等官方类应用需提供相关企业、网站的资质或官方授权方能上线。
（2）个人开发者暂不支持接入以下类型应用，包含但不限于购物类、平台类（游戏、应用平台）、单本小说（已出版或有明确归属作者）、侵权壁纸、个人音乐专辑、明星写真。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

（3）没有显著用途或不提供任何持久娱乐价值的内容，特别是相似内容在市场上数量很多的情况下，可能被拒绝。
（4）不收录。
应用不收录内容：
- 刷粉、刷票应用。
- VPN 翻墙、境外电台、IP 代理（IP 切换）、通讯类（包括但不限于虚拟拨号、互联网电话、电话、短信、名片）含涉及境外功能、电信诈骗等违法违规内容。
- 篡改系统类、游戏修改器、外挂类（红包外挂）、破解类（修改破解功能）等应用。
- 恶意变更内容，切换 SDK 支付等。
- 涉及区块链虚拟货币、比特币交易。
- 涉及外汇期货、外汇按金交易、外汇开户。
- 涉及棋牌资讯类。
- 彩票销售、彩票资讯（开奖和推荐计划）和玩法（刮刮乐）。
- 涉及推荐赌博玩法，如炸金花、德州扑克、水果机、老虎机等。
- 体育（足球、篮球、网球等）资讯类中内容涉及预测，购买计划。
- 应用名称含“六合、心水、白小姐、曾道人、铁算盘、神算人”等博彩应用名称。
- 涉及充值购买虚拟币（金币、砖石等），进行押注竞猜，且盈利后涉及能兑换手机、PAD 等等实物。
- 一元夺宝。
- 催债类应用。
- 涉及 PUA 内容。
- 宗教类涉及支付。
- 个人定位类不收录。
- 手赚/网赚资讯类只包含简单的图片、文字。
- 儿童小游戏内涉及“儿童邪典片”及手术类型。
- 非常用语种（藏语/维语/日语/德语/法语等）。
- 应用不得以直接跳转其他网页的方式打开（空壳应用）。
- 内容质量较差的旅游资讯/生活资讯（菜谱、生活妙招、各类教人）/美女图片类型。
- 应用名称属普遍性非专有名词，例如电话、邮件、日历等。

2.10 应用内容及要求

为保证腾讯会议生态的内容安全，应用应遵守下列内容安全标准及要求，如腾讯会议发现应用申请上线时或线上运营过程中存在违规内容露出，将根据应用审核相关规范进行处理。
（1）应用中若包含搜索板块，需要具备内容安全管控能力，过滤风险词以及风险内容。
- 搜索框不可显示无关或负面内容。
- 搜索后页面板块不可出现负面内容。
- 不可将敏感词汇作为热门搜索词。
- 不展示风险搜索结果或增加相关的提示文案，如“因相关法律和要求，相关搜索结果不予展示”等。

（2）应用中若包含用户可自定义输入功能，需要具备内容安全管控能力，过滤风险词以及风险内容。
- 用户可自定义输入文字、图片、音频、视频以及其他类型内容的板块需过滤风险词以及风险内容。
- 不展示风险内容或增加相关的提示文案，如“因相关法律和要求，相关输入结果不予展示”等。

3. 应用功能

3.1 应用功能

（1）应用内含 Bug（包括无法打开、页面报错、无法正常使用、黑屏、卡顿、无法退出等）的将被拒绝。
（2）应用存在传输病毒文件、代码程序导致破坏或扰乱应用正常使用的行为将被拒绝。
（3）应用存在非法窃取或上传用户隐私信息的将被拒绝。
（4）应用存在修改游戏功能（例如游戏破解器、修改器）破坏游戏平衡的内容将被拒绝。
（5）应用存在有未说明的隐藏特性（例如设置透明、隐藏图标功能）、功能或有悖描述的内容行为将被拒绝。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.2 广告信息

（1）应用内容主要为营销或广告用途将被拒绝，如内含空白广告位、招商广告等。
（2）应用内存在悬浮窗广告、弹窗广告、抽奖广告等将被拒绝。
（3）应用广告不得存在模仿系统通知和警告诱导用户点击的行为。
（4）应用广告中包含不良、违法的信息（例如色情、赌博、反动等）的将被拒绝。

3.3 其余要求

（1）应用内容与本身描述功能不符的将被拒绝。
（2）上架应用版本与实际运营版本不符的、应用内嵌非法软件或违规马甲包的将被拒绝。
（3）应用存在强制、捆绑软件使用、误导用户点击使用捆绑软件的将被拒绝。
（4）应用存在恶意诱导用户充值、付费、强制自动续费的将被拒绝。
（5）应用程序强制使用特定第三方账号登录的将被拒绝。
（6）其他如涉嫌违反法律、法规、规章及其他具有法律效力文件的应用,也将被拒绝。
（7）提交审核重点注意事项：

应用功能	目录名称
同款应用群体性版本（例如商家版、司机版、HD 等）	在 icon 或名称中明示。
需与某款设备配套才可使用	在简介中说明相关配套设备及其功能。
通讯类（电话，短信，名片）	涉及境外功能是不收录的。
风水算命、星座	应用名称不得含“六合、心水、白小姐、曾道人、铁算盘、神算人”等博彩应用名称。
指定用户/地区才可使用	需说明服务哪部分的特定用户、地区。
情趣用品商城	不含侵权且展示内容不会过分暴露。
免费游戏	开放平台没有同款，不能含有支付功能。
宗教类	不涉及支付。
免费夺宝玩法	无充值功能，参与抽奖获取方式免费。
动态/桌面/主题壁纸	内容质量好，资源丰富。
应用基本信息	（1）简介、截图、ICON、软著名称不符、信息模糊，截图水印及简介、截图缺失。 （2）简介等不得涉嫌 SEO。
应用内广告	（1）广告弹窗有明确关闭按钮。 （2）固定为小黄条广告、banner 广告不得占全屏面积的1/4。
应用体验	（1）所有版块不得有404、报错、无法登录、无法进入或页面空白等。 （2）相关简介不含有“最”、“第一”“百分百”等高级形容词。

4. 应用资质

软著、游戏版号、特殊资质许可证等非开发者主体本身资质的，均需要提供授权方营业执照（手写“用于授权申请腾讯会议开放平台上线 或 用于注册腾讯会议开放平台开发者账号 +日期”加盖公司印泥公章）、合作合同/代理合同、相关资质许可证的原件扫描件证明。
个人软著资质授权需提供身份证复印件+红色手印+签名+个人签字照片（即本人正在签署授权函的正面照片）。
注：由于应用种类繁多和审核规则不同时期调整更新，此处特殊类应用资质说明并未详尽，最终审核意见请以开发者客服回复或后台驳回理由为准。

4.1 所有应用分类均需提交以下资质

资质	统一资质要求

《营业执照》	（1）（正/副本）原件彩色拍照图或彩色扫描件并加盖公章（2）需包含拟发布应用所涉经营范围（3）需与注册开发者账号所提交的营业执照一致（例如有更新，请同步更新）（4）上传时请在扫描件手写“用于注册腾讯开发者账号”文字并填写日期。
ICP 许可证或 ICP 备案（母子、控股和关联公司共用，请提供授权函或关联证明）	（正/副本）原件彩色拍照图或彩色扫描件并加盖公章，联网应用需要提交 ICP 备案截图证明及备案号信息，且备案上的官网需要与应用内容存在关联。 ICP 许可证及备案流程说明
《计算机软件著作权证书》、《电子版权证书》或《软件著作权认证证书》（三选一）	（正/副本）原件彩色拍照图或彩色扫描件并加盖公章。
《腾讯会议开放平台应用发布承诺函》	提供《腾讯会议开放平台应用发布承诺函》并加盖公章。
《腾讯会议开放平台授权委托书》	提供《腾讯会议开放平台授权委托书》并加盖公章，法定代表人身份证复印件并加盖公章，授权委托书中被授权人身份证复印件并加盖公章。

4.2 特殊资质要求

4.2.1 金融理财

分类	业务类别	特殊资质要求
金融理财	证券、期货、基金、股票业务	（1）行情展示（例如涉及发布证券交易和行情）需提供交易所行情授权书。 （2）涉及交易需提供当地资本市场交易服务的牌照，例如：港股交易需要有港股交易牌照；新加坡的要有资本市场服务牌照等，其中境内交易需提供《经营证券期货业务许可证》且业务范围必须包含相关业务范围。 （3）具有境内证券交易资质（提供纸质文件）和港股通的资质（提供官网名单截图），应用涉及港股的行情展示和港股通股票范围内的交易无需牌照，需提供承诺函：《香港主板交易内容承诺函》并加盖公章。 （4）涉及经营性提供 ICP 增值业务许可证，非经营性提供 ICP 备案截图加盖公章。 （5）上传作者要提供境内子公司或是境内合作公司（不是母子公司关系的存在授权关系属于国外产品引入，无法直接上线，需要产品方联系文化部取得相关产品的认证资质）。
	贷款业务	（1）《金融许可证》。 （2）《小额贷款公司经营许可证》或地方金融监管部门相关批文，并需审核其许可经营的地域范围。 （3）与第三方支付平台或银行签署的资金托管协议。
	银行	《金融许可证》。
	信用卡业务	（1）《金融许可证》或银监会关于该行开办信用卡业务的批复。 （2）银行关于办理信用卡的《合作协议》或《授权证明》；若与多家银行合作，需至少提供3～5家银行的上述证明资质。 （注意：此类应用不得使用银行 Logo 及银行品牌词）
	商业保理业务	金融监管局同意设立商业保理公司的批文。
	外汇业务	《个人本外币兑换特许业务经营许可证》、《经营外汇业务许可证》或国家外汇管理局的批准文件。
	金融理财资讯	（1）《互联网新闻信息服务许可证》。 （2）涉及证券咨询、投资情况下，提供《经营证券期货业务许可证》（需包含所涉及的业务经营范围，例如证券投资等）。
	实物黄金买卖、贵金属交易	经中国人民银行许可、委托的证明文件或《贵金属交易会员证书》。
	第三方支付业务	《支付业务许可证》。
	保险业务	（1）保险公司法定代表人许可证（保险公司提供）或经营保险业务许可证（保险公司分支机构提供）。 （2）《保险营销服务许可证》或《经营保险代理业务许可证》或《经营保险经纪业务许可证》等从事相关具体服务的资质证明。
	征信业务	《个人征信业务经营许可证》或国务院征信业监督管理部门的备案证明文件。

4.2.2 网络购物

分类	业务类别	特殊资质要求
购物	电商平台服务	（1）《跨地区增值电信业务经营许可证》（EDI 证）。 （2）营业执照经营范围包含零售、批发、商品销售等。 （3）商家入户协议。 （4）承诺函，并加盖公章。承诺函下载：《腾讯会议开放平台网络购物类应用发布承诺函》。

4.2.3 线上社交

分类	业务类别	特殊资质要求
社交	交友、婚恋	（1）《互联网信息服务安全承诺书》，并在结尾责任单位/个人加盖公章/个人手印。承诺函下载：互联网信息服务安全承诺书。 （2）《互联网信息服务安全评估报告》加盖公章。 （3）《互联网信息服务安全评估报告》在全国互联网安全服务管理平台的提交结果截图（如有疑问，请参见：安全评估报告提交指南）。
	通讯	
	具有娱乐性质	

4.2.4 医疗健康

分类	业务类别	特殊资质要求
医疗健康	医疗服务	（1）《医疗机构执业许可证》或《中医诊所备案证》。 （2）如涉及第三方医院或医生，需有与第三方医院的合作协议及相关医院的医疗机构执业许可证或（5-8位）医生从业资格许可。
	医疗器械	以下三种资质文件需至少提供其中一种： （1）生产厂商需提供《医疗器械生产许可证》（针对第二、三类医疗器械）。 （2）《医疗器械经营许可证》（仅针对第三类医疗器械，若为生产厂家直销则无须提供，经营范围包含“销售”即可。经营第一类医疗器械不需。许可和备案，经营第二类医疗器械实行备案管理，提供经营备案凭证）。 （3）《互联网药品信息服务资格证书》。
	药品	以下三种资质文件需至少提供其中一种： （1）生产厂家需提供《药品生产许可证》。 （2）《药品经营许可证》（若为生产厂家直销则无须提供，经营范围包含“销售”即可），如涉及兽药需提供《兽药经营许可证》。 （3）《互联网药品信息服务资格证书》。
	医疗美容	（1）卫生行政部门医疗美容项目备案证明文件。 （2）美容机构经卫生行政部门登记注册并获得《医疗机构执业许可证》。
	美容美发	（1）美容美发协会（商会）备案证明文件。 （2）《卫生许可证》。

4.2.5 影音娱乐、新闻阅读

分类分类	业务类别	特殊资质要求
影音娱乐、新闻、阅读	网络直播平台、在线、视频平台、FM 平台、在线音乐、浏览器	（1）《信息网络传播视听节目许可证》。 （2）《网络文化经营许可证》/备案文件。 （3）如涉及弹幕、私信等即时通讯功能，需提交： a.《落实具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全承诺书》，并在结尾责任单位/个人加盖公章/个人手印。承诺函下载：落实具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全承诺书。 b.《互联网信息服务安全评估报告》加盖公章。 c.《互联网信息服务安全评估报告》在全国互联网安全服务管理平台的提交结果截图（如有疑问，请参见：互联网信息安全评估报告提交指南）。
	新闻	（1）《互联网新闻信息服务许可证》。

		（2）如新闻来源为其他具有新闻资质方，需提供相关《合作证明》/《授权证明》。
	期刊杂志、轻阅读、小说、漫画	（1）《网络文化经营许可证》/备案文件。 （2）《互联网出版许可证》或《中华人民共和国出版物经营许可证》。

4.2.6 旅游出行

分类	业务类别	特殊资质要求
旅游出行	航空公司、机票销售	（1）《公共航空运输企业经营许可证》。 （2）《航空公司签约销售代理企业名录》中企业获得客运销售代理的截图并加盖航空公司公章或 中国航空协会的官网 可查询的授权截图。
	演出票务销售	《营业性演出许可证》。
	网约车、租车	（1）《网络预约出租汽车经营许可证》。 （2）《道路运输经营许可证》（出租车服务）。
	住宿、餐饮销售	（1）《卫生许可证》。 （2）《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》。 （3）提供住宿服务的，还需要申请《特殊行业许可证》、消防许可等资质。

4.2.7 在线教育

分类	业务类别	特殊资质要求
教育	在线视频课程	（1）《办学许可证》。 （2）省级教育行政部门对校外线上培训机构予以备案的公示信息截图、教育移动互联网应用程序备案管理平台 公示的应用备案信息截图（备案信息详见教育移动互联网应用程序备案管理办法，具体登录系统即可见）。 （3）营业执照范围包含教育。

4.2.8 生活服务

分类	业务类别	特殊资质要求
生活服务	求职招聘	（1）营利性机构需有： a.《人力资源服务许可证》、申请许可时在人力资源部门的备案。 b.《劳务派遣经营许可证》（如提供劳务派遣服务）。 （2）非营利机构（政府官方机构）需有向劳动保障部门申请的《职业介绍许可证》。
	汽车销售/服务	生产商需提供“道路机动车辆生产企业准入许可”文件，销售商需提供《厂商授权销售文件》。
	快递/物流	《快递业务经营许可证》（非末端网点）/邮政管理部门的备案证明文件。
	慈善组织	《慈善组织公开募捐资质证书》。

4.2.9 深度合成或生成式人工智能服务

分类	特殊资质要求
深度合成或生成式人工智能服务	（1）《互联网信息服务安全承诺书》，并在结尾责任单位/个人加盖公章/个人手印。承诺函下载：互联网信息服务安全承诺书 。 （2）互联网信息服务算法备案，算法备案类型应为“生成合成类”（备案网址：https://beian.cac.gov.cn/#/index ）。 a. 使用自研技术，提供： 应用主体的《互联网信息服务算法备案》（算法类型为“生成合成类”）；或《互联网信息服务算法备案》（算法类型为“生成合成类”）在审批中的系统截图（截图需包含完整的主体名称，算法名称等信息） b. 使用第三方技术，需同时提供：

1.1.1 技术主体的《互联网信息服务算法备案》（算法类型为“生成合成类（深度合成）”）或《互联网信息服务算法备案》（算法类型为“生成合成类”）在审批中的系统截图

1.1.2 应用主体与技术主体的合作协议或服务订单截图（协议或者订单需含【算法名称】或【应用主体】或【备案编号】相关内容）

（3）《互联网信息服务安全评估报告》加盖公章。
（4）《互联网信息服务安全评估报告》在全国互联网安全服务管理平台的提交结果截图（如有疑问，请参见：安全评估报告提交指南）。
（5）深度合成内容标识，即应用生成后的内容，需要在显著位置标识该内容为包含生成合成内容。
（6）在显著位置对生成合成内容进行标识，如提示“人工智能生成”、“AI合成”或“AI生成”等信息。
（7）用户身份核验机制，包括但不限于：移动电话号码、身份证件号码、统一社会信用代码、可核实用户实名制信息的登录/注册功能。
（8）应用涉及采集用户人脸、人声等生物信息的，需在开始服务前单独向用户申请授权，征得用户同意后方可进行采集。
（9）开发者需确保生成合成内容合法合规，包括但不限于采取青少年模式、对用户输入端和内容生成端的风险内容采取屏蔽等措施。

5. 应用隐私合规

5.1 用户信息收集、使用和处理

（1）应用访问、收集、使用或披露任何个人信息，需经用户的同意或遵守其他适用的法律法规。
（2）应用收集和使用个人信息须遵守数据最小化原则，采取对用户权益影响最小的方式，限于实现处理目的的最小范围。
（3）当收集处理个人信息规则发生变更时，应及时告知用户最新情况，并在取得用户同意后进行收集处理。
（4）处理敏感个人信息应当获取用户的单独同意，并告知处理敏感个人信息的必要性以及对用户权益的影响。
（3）不得仅以服务体验、产品研发、算法推荐、风险控制等为由，强制要求用户同意超范围或者与服务场景无关的个人信息处理行为。
（5）应用申请的权限，都必须有明确、合理的使用场景和功能说明，禁止诱导或误导用户授权，应用使用的权限必须与申请所述的一致。
（7）应用在安装后首次启动时，避免频繁弹窗申请敏感权限。
（8）应用必须为用户提供简单易懂且易于操作的方式来撤销同意。
（9）应用若使用个人信息用于个性化广告和精准营销（收集用户搜索记录、浏览记录、设备信息或其他用户个人信息等用于向用户推送、展示其感兴趣的、个性化的消息内容），需在隐私政策中告知，并在应用内提供独立的关闭或拒绝选项。

5.2 隐私政策

（1）应用需具备隐私政策，且隐私政策必须单独成文。开发者在创建应用或更新版本时，须提交应用隐私政策链接，该链接的内容必须与应用内的隐私政策保证完全一致，并且当隐私政策内容或链接发生变化时，应及时同步更新。
（2）隐私政策中必须有明确的主体公司信息（主体可以是一个或多个），主体公司必须和“应用运营方”或“应用开发者”的其中任意一个保持一致。且需与用户协议的主体公司保持一致。
（3）如使用的隐私政策为集团或第三方隐私政策，您需要在隐私政策中明确说明集团或第三方与“应用服务商”或“应用开发者”的关联关系。
（4）隐私政策应当包含应用程序（包括委托的第三方或嵌入的第三方代码、插件）收集和使用个人信息的目的、方式和范围，以及用户如何行使个人信息主体权利的信息等内容，具体要求如下详见《隐私政策内容审核规范》。

隐私政策内容审核规范

序号	项目	具体要求
1	需披露应用运营主体信息及联系方式	隐私政策需清晰披露应用运营主体和关联主体信息，例如名称、联系方式。
2	排版需易于阅读	隐私政策的字体、颜色、行间距不会造成阅读困难。
3	协议内容需清晰易懂	隐私政策需符合通用语言习惯、使用标准化的文字、数字、图示，避免使用有歧义的语言。
4	明示个人信息处理规则	隐私政策需逐一列明用户使用应用各项功能所需提供的个人信息或需开放的权限的目的、方式、范围等内容。
		隐私政策需披露用户个人信息的存储地点（境内、境外）、存储期限（法律规定范围内最短期限或明确的期限）、超期处理方式。

		隐私政策需披露用户个人信息出境情况（例如存在出境，应将出境个人信息类型逐项列出并显著标识，如字体加粗、标星号、下划线、 斜体、颜色等）。
5	显著告知敏感个人信息处理规则	涉及敏感个人信息的处理规则需进行明确标识或突出显示（显著区别于非敏感个人信息）。
6	明示个人信息安全保护措施和能力	隐私政策需披露在个人信息保护方面采取的措施和具备的能力，如身份鉴别、数据加密、访问控制、 恶意代码防范、安全审计等。
7	明示个人信息共享、公开披露处理规则	涉及向第三方提供用户个人信息的，应当向用户完整告知接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的和个人信息的种类。
8	明示用户关于个人信息处理的知情权、决定权	隐私政策需明示个人信息查阅操作渠道。
		隐私政策需明示个人信息复制操作渠道。
		隐私政策需明示个人信息更正、补充操作渠道。
		隐私政策需明示个人信息删除操作渠道。
		隐私政策需明示个人信息撤回同意操作渠道。
		隐私政策需提供有效的账号注销操作渠道，不得设置不合理障碍，并在承诺时限内完成处理。
9	明示个人信息安全投诉、举报渠道和反馈机制	隐私政策需明示投诉、举报渠道，并在承诺时限内受理并处理。
10	明示未成年人个人信息保护规则	涉及处理未成年人信息的，需明示未成 年人个人信息保护规则。

（5）隐私政策文本中，如 SDK 或个人信息等需要以超链接形式展示，超链接名称必须包含关键词信息，例如《第三方SDK名称信息》《个人信息保护政策》等等，不能是《附件》或《详情》等无法判断内容的名称。
（6）开发者提供的应用隐私政策将在应用市场详情页隐私政策位置展示，需确保隐私政策链接始终能正常打开。

6. 开发者承诺函及授权书参考附件

如果应用不属于《腾讯会议开放平台应用合规审核规范 》“4.2 特殊资质要求”中的特殊类目，请签署《腾讯会议开放平台应用发布承诺函》，如果应用属于该等特殊类目，请根据具体特殊资质要求签署相应的承诺函。

- 腾讯会议开放平台应用发布承诺函.pdf
- 腾讯会议开放平台游戏版号授权函.pdf
- 腾讯会议开放平台游戏版权授权函.pdf
- 腾讯会议开放平台网络购物类应用发布承诺函.pdf
- 落实具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全承诺书.pdf
- 香港主板交易内容承诺函.pdf
- 腾讯会议开放平台安全检查授权书.pdf
- 腾讯会议开放平台授权委托书.pdf

附：ICP 许可证及备案流程

根据工信部管理规定，对经营性互联网信息服务实行许可制度；对非经营性互联网信息服务实行备案制度。未取得许可或者未履行备案手续的，不得从事互联网信息服务。
如您的网站没有申请过 ICP 备案，根据国家相关规定，可能会对网站的解析产生影响，建议尽快到所在省市的通信管理局完成 ICP 备案。

1. ICP 许可证

经营性互联网信息服务开发者必须提供 ICP 许可证。ICP 许可证办理入口 。

2. ICP 备案

1. ICP 备案证明请以截图方式上传至腾讯会议应用管理后台，示例如下：

2. ICP 备案流程：
   - 备案方法：一般情况下我们都是通过接入商代备案的方式完成备案，我们需要按照通信管理局要求提交资料到接入商备案部门，由接入商备案部门对我们提交资料进行初审，当我们的资料通过初审后由接入商将我们提交的域名备案信息提交到当地的通信管理局进行审批。目前主流的接入商有：阿里云、腾讯云、华为云，至于如何选择接入商具体还需要根据您所选择的服务器提供商而定。服务器在线下物理机房的也可以通过物理机房进行备案，例如：河南地区用最常用的线下物理机房景安数据中心也可以提供代备案服务。
   - 常见备案入口：
     - 阿里云
     - 腾讯云
     - 华为云
     - 景安
   - 备案查询：工业和信息化部政务服务平台 。

- 备案资料：个人备案及企业备案所需资料（您可自由选择接入商，以腾讯云为接入商备案示例，详情请参见 备案材料清单 ）。
- 备案步骤：简易流程：提供资料 > 接入商审批 > 通信管理局审批 > 下发备案号 > 公布网站版权栏。
- 备案审批：审批流程：接入商（初审1-2工作日，电话/短信核验）> 通信管理局（复审：3-20工作日，短信验证码核验）> 下发备案号（短信或邮件通知）
- 详细参考文档（您可自由选择接入商，以腾讯云为接入商备案示例，请参见 新手指引 ）。

3. 常见 FAQ

3.1 什么是经营性的互联网信息服务？什么是非经营性互联网信息服务？

根据《国务院互联网信息服务管理办法》（国务院292号令）的第三条规定，“经营性互联网信息服务”是指通过互联网向上网用户有偿提供信息或者网页制作等服务活动。“非经营性互联网信息服务”是指通过互联网向上网用户无偿提供具有公开性、共享性信息的服务活动。

3.2 如何修改备案信息？

根据现有流程，用户在提交网站备案信息后，可通过接入服务商的企业备案系统修改信息，或者由其接入服务商代为修改，其目的在于强化接入服务商的代备案责任，减轻网站主办者自行备案负担。具体可咨询您的接入服务商。

3.3 在提交新备案信息时，系统提示主体冲突如何处理？

备案系统对主体的要求必须唯一性，即一个主体只能有一个备案号。判断主体冲突，并不是以主办单位名称为标准，而是依据“主办单位证件类型+证件号码”来判断主体是否唯一的。如果提示主体冲突，就说明该证件号码已经在备案库中存在了。您可以通过备案系统公共查询来查主体证件号码是否已经备案过。如果您要注销该主体冲突，请联系备案号发放地通信管理局，按要求提交相应的证明材料后才可进行注销。

3.4 在提交新备案信息时，系统提示域名冲突如何处理？

如果您在备案过程中发现您的域名先前已经被别人备案过了，可能是因为您以前已经备案过或者在您注册域名前有人购买过该域名并进行了备案。您还可以在备案网站公共查询中查询该域名的备案地（备案号第一个字是省份的简称），并联系该地通信管理局申请网站注销，按要求提交相应的证明材料后才可进行注销。

3.5 备案密码忘记了怎么办？

方法一：如果您的备案信息是接入商代为备案的，您可以联系代为备案的接入商告诉您如何找回备案密码。
方法二：您也可以通过联系备案号发放地通信管理局，并按要求提供相应的证明材料后，取回备案密码。

3.6 在新、旧备案系统中网站备案的流程是否有差别？

升级后的网站备案管理系统实现了工业和信息化部、各通信管理局、接入服务企业三级备案管理服务模式。在原网站备案管理系统的服务功能基础上，增加了通信管理局级和接入服务企业级网站备案管理系统。网站主办者仅需向接入服务企业提交备案申请，接入服务企业核验后将备案信息提交至通信管理局备案系统，通信管理局进行审核，审核通过后生成备案号发给网站主办者和接入服务企业。

3.7 网站涉及哪些信息内容应办理前置审批手续？

根据《互联网信息服务管理办法》（国务院292号令）第5条等有关规定，拟从事新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等互联网信息服务，依照法律、行政法规以及国家有关规定应经有关主管部门审核同意的，在履行备案手续时，还应向其住所所在地省通信管理局提交相关主管部门审核同意的文件。

3.8 备案的审核时间要多长？

根据《非经营性互联网信息服务备案管理办法》（信息产业部令33号令）第12条规定，省通信管理局在收到备案人提交的备案材料后，材料齐全的，应在二十个工作日内予以备案；材料不齐全的，不予备案，在二十个工作日内通知备案人并说明理由。首次备案的，用户备案信息须经过接入商核实后才会递送到通信管理局进行审核；备案信息修改的，备案信息最后修改日期为起始计算时间。工作日不包含法定节假日和周末。

3.9 我的网站只有独立的 IP 地址，没有域名需要办理网上备案手续吗？

需要。无论您的网站是通过域名方式访问或是通过 IP 地址的方式访问，只要在中华人民共和国境内提供非经营性互联网信息服务都要办理备案手续。

3.10 如果一个备案单位同时具有两个网站，可以将两个网站分别备案在两个相同的主体下吗？

不可以，如果两个网站的备案主体都是同一个备案单位，那么只能将两个网站备案在同一个主体下。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

附：互联网信息服务算法备案指南

《互联网信息服务深度合成管理规定》第十九条规定“具有舆论属性或者社会动员能力的深度合成服务提供者，应当按照《互联网信息服务算法推荐管理规定》履行备案和变更、注销备案手续。”深度合成服务类应用可参考《互联网信息服务算法备案系统使用手册》和以下指南开展填报工作，具体填报入口和流程如下：

1. 填报入口

登录互联网信息服务算法备案系统（以下简称备案系统）进行填报，互联网信息服务算法备案系统 。

2. 填报流程

填报人员需首先注册并登录备案系统，具体步骤可参考该系统信息公告中的《互联网信息服务算法备案系统使用手册》。登录后的主页面如下图所示。

附：互联网信息服务安全评估报告提交指南

为了加强对具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务和相关新技术新应用的安全管理，落实《中华人民共和国网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《互联网新闻信息服务新技术新应用安全评估管理规定》、《具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全评估规定》、《互联网信息服务深度合成管理规定》等法规政策要求，为了开发者能更好地开展安全评估工作，腾讯会议开放平台整理出以下常见的安全评估报告相关问题及指引，帮助开发者做好安全风险评估工作，共同维护安全有序的网络环境。

1. 哪些应用需要提交《互联网信息服务安全评估报告》？

- 依照《具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全评估规定》，具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务提供者，应当针对信息服务和新技术新应用的合法性、落实安全措施和防控安全风险的有效性等情况，自行或委托第三方开展安全评估。经过安全评估，符合法律、行政法规、部门规章和标准的，应当形成《互联网信息服务安全评估报告》，并通过全国互联网安全管理服务平台提交至网信部门和公安机关。依照规定，应用含有论坛、博客、微博客、聊天室、通讯群组、公众账号、短视频、网络直播、信息分享、小程序等内容，提供公众舆论表达渠道或者具有发动社会公众从事特定活动能力的其他互联网信息服务需要提供《安全评估报告》。
- 依照《互联网信息服务深度合成管理规定》，深度合成服务提供者和技术支持者提供具有以下功能的模型、模板等工具的，应当依法自行或者委托专业机构开展安全评估：
  （一）生成或者编辑人脸、人声等生物识别信息的。
  （二）生成或者编辑可能涉及国家安全、国家形象、国家利益和社会公共利益的特殊物体、场景等非生物识别信息的。

2. 如何向相关部门提交《互联网信息服务安全评估报告》的审查?

填报人员需首先注册并登录 全国互联网安全服务管理平台，单击**评估报告登录**进行申请。
具有舆论属性或社会动员能力的应用、深度合成服务类应用在腾讯会议开放平台上架时，开发者需上传《互联网信息服务安全评估报告》和在全国互联网安全管理服务平台上提交的结果截图。

3. 其他注意事项

- 需确保《互联网信息服务安全评估报告》上的服务名称和单位名称与上传的应用名称及开发者名称一致。
- 互联网信息服务提供者可以自行实施安全评估，也可以委托第三方安全评估机构实施。如选择自评估方式，评估负责人为公司负责人，评估单位为本公司。如选择第三方评估方式，评估负责人为第三方公司负责人，评估单位为第三方公司。无论选择哪种评估方式，《互联网信息服务安全评估报告》尾页均须申请人（开办主体单位）及评估单位签字、盖章，并填写日期。
- 如需了解《互联网信息服务安全评估报告》的审查进展，请咨询归属地网信部门和公安机关进行核实。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯 TAPD SaaS 版服务等级协议

最近更新时间：2023-03-27 15:35:51

为使用腾讯 TAPD 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯 TAPD SaaS 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯 TAPD 服务

是指腾讯云通过腾讯 TAPD 为您（也称“客户”）提供的项目管理服务，包括需求管理、缺陷管理、工时管理、测试管理、发布管理以及 TAPD 提供的其它类型的服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您付费购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买12个月本服务，服务开通之日为4月17日，则包含12个服务月度，其中第1个服务月度是指4月17日到5月16日，第2个服务月度是指5月17日到6月16日，第3个服务月度是指6月17日到7月16日…以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，您的公司下所有账号访问 TAPD 全部主体功能，包含工作台、需求、缺陷、迭代、报表模块、甘特图、任务等模块，错误率超过5%（返回码为500则该请求为错误请求），该分钟才计入服务月度内不可用分钟数，发生故障时 TAPD 团队会提供系统日志记录，以此日志记录为准作为计算服务不可用分钟的依据。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

本服务按年计费，月度服务费等于单个年度服务费除以12计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/ 服务月度内服务总分钟数）x 100%
例如：2023年04月某一天23:00至23:05无法使用腾讯 TAPD SaaS 版服务，不可用时间为5分钟，则2023年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于**您付费购买的**本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的腾讯云工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）服务不可用的账号。

（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.2 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.3 您未遵循腾讯云腾讯 TAPD 产品使用文档或使用建议引起的。

4.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的。

4.5 腾讯 TAPD 公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。

4.6 腾讯 TAPD 预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。

4.7 所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为 《腾讯云服务协议》 的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯浏览服务等级协议

最近更新时间：2023-07-27 10:18:11

为使用腾讯云腾讯浏览服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯浏览服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯浏览服务：腾讯浏览服务是移动端 webview 体验的整套解决方案。根据使用场景用户可选择文档浏览引擎 SDK（安卓端）或 X5 网页引擎等子产品，解决移动端 webview 使用过程中出现的浏览问题，优化移动端用户的浏览体验。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。
1.2 调用量包：调用量包是指用户在腾讯云上购买文档引擎梯度调用量次数的套餐包，用户可以根据其使用需求选择和购买对应的调用量包，每个调用量包可以和用户的一款客户端产品进行绑定使用。
1.3 服务不可用：由于腾讯云服务器的设备问题、机房问题、产品功能问题或腾讯云自身操作不当导致本服务中断，则判断为服务不可用，否则，不视为服务不可用并且相应的时间也不计入不可用时间。
1.4 不可用时间：某一时间段内，客户端内50%及以上使用本 SDK 浏览文档的用户连续10分钟或更长时间无法通过本产品打开任何文档，方计为不可用时间，低于50%的用户或低于10分钟的不计入不可用时间。
1.5 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
1.6 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内服务不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）× 100%

2.2 服务可用性标准

本服务的服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
如我们承诺的可用性是99.9%，则6月腾讯浏览服务的可用时间应为30（天）× 24（小时）× 60（分钟）× 99.9% = 43156.8分钟，即允许存在43200 − 43156.8 = 43.2分钟的不可用时间。

3. 赔偿方案

服务可用性承诺及赔偿等仅针对已购买腾讯浏览服务并已产生费用的客户，使用赠送免费调用量包的客户不包含在内。
对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以**腾讯云发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
低于99.9% 但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的15%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度或年度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度或年度结束后的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度或年度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度或年度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度或年度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 用户原因，运营商封禁、被非法攻击等第三方原因或不可抗力导致的不可用。
4.10 腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.12 其他不可抗力或意外事件引起的。

5. 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**
5.2 双方确认并在此认可：**在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

企业网盘服务等级协议

最近更新时间：2023-07-27 10:18:11

为使用腾讯云企业网盘服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《企业网盘服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云企业网盘

腾讯云企业网盘是一站式云端内容管理平台，助力企业、高校、政府等各类企业级客户提升数据管理效率，享受更智能的协同办公体验，更大化地挖掘数据的业务价值。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度。

1.3 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数，按照服务月度内的天数 x 24（小时）x 60（分钟）计算。

1.4 服务月度内服务不可用总分钟数

某一分钟内，只有在您与本服务建立的所有连续尝试均失败，则视为该分钟内此服务不可用。如连续尝试失败时间未持续1分钟，则不计入不可用时间。在一个服务月度内，此服务不可用分钟数之和，即此服务不可用总分钟数。

1.5 服务月度费用

服务月度费用，是指用户的某一腾讯云账号下在一个服务月底中使用本服务所产生的费用，不包含尚未消费的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

本服务的可用性以服务月度，按照如下方式计算：
服务可用性 =（（本服务月度总分钟数 − 本服务月度内服务不可用总分钟数）/ 本服务月度总分钟数）x 100%

2.2 服务可用性标准

本服务可用性不低于99.9%，如服务月度内的可用性未达到上述标准时（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定向腾讯云提起工单索赔。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿方式

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

3.2 赔偿标准

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%

99.0% > Av ⩾ 95.0%	月度服务费的20%
95.0% > Av	月度服务费的50%

3.3 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云解决方案使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 包括但不限于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力引起的不可用。
4.9 由于客户违反《腾讯云服务协议》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于由于欠费导致本服务暂停或数据被删除等。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯乐享 SaaS 服务等级协议

最近更新时间：2024-12-27 15:23:53

为使用腾讯云腾讯乐享服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯乐享 SaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯乐享服务

是指腾讯云通过 腾讯乐享 为您提供的企业/组织一站式社区服务，包括知识库、乐问、课堂、考试、直播、活动、投票以及腾讯乐享提供的其他类型的服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买12个月本服务，服务开通之日为4月17日，则包含12个服务月度，其中第1个服务月度是指4月17日到5月16日，第2个服务月度是指5月17日到6月16日，第3个服务月度是指6月17日到7月16日…以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，您的企业/组织下所有账号访问购买的腾讯乐享付费版本包含的全部主体功能，如知识库、乐问、课堂、考试、直播、活动、投票等模块，错误率超过5%（返回码为500则该请求为错误请求），该分钟才计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

服务月度服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费

本服务按年计费，月度服务费等于单个年度服务费除以12计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.7%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条的约定，也即赔偿方案的内容获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于您付费购买的本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.7%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的腾讯云工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用的账号。
（2）服务不可用时长及其他相关证明。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.2 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.3 您未遵循腾讯云腾讯乐享产品使用文档或使用建议引起的。
4.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的。
4.5 腾讯乐享公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。
4.6 腾讯乐享预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.7 所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为 《腾讯云服务协议》 的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯电子签服务等级协议

最近更新时间：2025-05-26 14:07:52

为使用腾讯电子签服务（以下简称“本服务”），您（以下或称“用户”）应当阅读并遵守《腾讯电子签服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》《腾讯电子签用户注册与使用协议》和《腾讯电子签隐私政策》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”“下一步”或您的购买、使用等行为或您以其他明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯电子签和腾讯云之间产生法律效力，成为对各方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯电子签

是指腾讯电子签为您提供的电子合同及电子签名服务，涵盖合同模板管理，印章管理，合同签署，合同管理等功能。具体服务内容以您购买的服务为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您**持续**无法使用本服务的**全部功能**，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到该服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

服务月度服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

1.5 月度服务费用

本服务按年计费，月度服务费等于单个年度服务费/365天*服务月度内实际使用的天数。

2. 关键服务指标

2.1 数据可用性

存储于腾讯电子签公有云上的合同文件，其数据存储持久性为：99.999999999%（11个9）。

2.2 服务可用性

腾讯电子签提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。
服务可用性/服务成功率计算方式：
服务可用性 =（1-服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）* 100%
例如：2023年04月某一天23:01至23:05持续无法使用腾讯电子签服务的全部功能，不可用时间为5分钟，则2023年04月服务可用性 = 1 - 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%。

2.3 服务资源及扩容

腾讯电子签服务系统配备了较为充足的服务资源并预留了一定余量，同时搭建了完善的运维监控体系。当监控到日服务量超出当前系统容量的80%时，将启动现有计算资源50%的扩充，在24小时内完成；若发现连续两次超出系统容量的80%时，则进行100%计算资源扩充，2个工作日内完成；**如您的日业务量或日请求量预计将达到前一周日平均值的2倍或以上，请至少提前3个工作日联系腾讯电子签团队协商扩容事宜。**

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠与等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯电子签及/腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行相应赔偿或补偿。请您注意，如果存在多个服务月度未达标的情况，您需要在每个对应的相应服务月度结束后六十（60）个自然日之内及时向腾讯云提出对应的赔偿申请，如因您存在前述迟延履行或者怠于履行申请的行为，则腾讯云有权不受理您对应服务月度的赔偿申请，并无需承担相应服务月度的赔偿责任，且不对您进行相应赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述；
（2）发生故障的使用截屏或故障录像；
（3）账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯电子签及腾讯云的赔偿范畴，腾讯电子签及腾讯云无须向您承担责任：
4.1 **腾讯电子签及**腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等；
4.2 **腾讯电子签及**腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的，如运营商故障等；
4.3 由于**腾讯电子签及**腾讯云、您或其他主体因火灾、台风、地震、海啸、政府行为、停电、战争、恐怖袭击、黑客攻击、电脑病毒侵入等不可抗力原因、网络运营商原因或政府管制等其无法合理控制的原因而造成的服务使用中止、中断、延误、使用限制、使用异常、使用不能、暂时性网站关闭等；
4.4 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的；
4.5 您的应用程序、接口或数据信息受到攻击或其他不当行为所引起的；
4.6 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的；
4.7 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云或本服务团队所导致的可用性降低的；
4.8 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
4.9 您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.10 您未遵循腾讯云或本服务产品使用文档或使用建议引起的；
4.11 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；
4.12 非**腾讯电子签及**腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.13 您内容违规或其他原因而导致域名或内容被封禁而产生的错误；
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或**腾讯电子签及**腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的**腾讯电子签及**腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况；
4.15 **您违反《中华人民共和国电子签名法》《中华人民共和国民法典》等法律法规而导致合同效力存在瑕疵或其他合同纠纷引起的；**
4.16 **其他应当归因于您的过错行为引起的服务瑕疵或不可用。**

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：若您在使用本服务过程中因**腾讯电子签及**腾讯云违约原因造成您损失的，**腾讯云的违约赔偿总额不超过您针对本次服务向腾讯电子签已经支付的与违约相对应服务项的服务费总额。**

5.2 **腾讯电子签及**腾讯云可能会根据法律法规要求、服务内容变化等情况对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》和《腾讯电子签用户注册与使用协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》和《腾讯电子签用户注册与使用协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》和《腾讯电子签用户注册与使用协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》和《腾讯电子签用户注册与使用协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

5.4 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律（不包括冲突法），为本协议目的，不适用中国香港、中国澳门、中国台湾地区法律。

5.5 若您和腾讯云之间发生与本协议有关的纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地（即广东省深圳市南山区）有管辖权的人民法院管辖。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云 CA 服务等级协议

最近更新时间：2025-06-27 17:20:42

本协议是内蒙古网信电子认证有限责任公司（以下简称“内蒙古网信”或“我们”）与您之间就您使用腾讯云 CA 服务的相关事项签订的协议。为使用腾讯云 CA 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云 CA 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《数字证书服务协议》《腾讯云 CA 法律声明及用户信息隐私政策》《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向我们进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与我们之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 CA

是指腾讯云 CA 为您提供的数字证书及电子认证服务，具体服务内容以您购买的服务为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您**持续无法使用本服务的全部功能**，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到该服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

服务月度服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%
例如：2023年04月某一天23:01至23:05**持续**无法使用本服务的全部功能，不可用时间为5分钟，则2023年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 * 24 * 60）* 100% = 99.98%。

2.2 服务可用性

本服务提供的可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以发放腾讯云代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠与等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向我们主张其他权利的权利，我们有权不受理您的赔偿申请，不对您进行相应赔偿或补偿。请您注意，如果存在多个服务月度未达标的情况，您需要在每个对应的相应服务月度结束后六十（60）个自然日之内及时向我们提出对应的赔偿申请，如因您存在前述迟延履行或者怠于履行申请的行为，则我们有权不受理您对应服务月度的赔偿申请，并无需承担相应服务月度的赔偿责任，且不对您进行相应赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

- 服务不可用的腾讯云账号 ID。
- 发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。
- 发生故障的使用截屏或故障录像；
- 账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云 CA 及腾讯云的赔偿范畴，我们无须向您承担责任：

5.1 本服务及我们预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等；

5.2 本服务及腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的，如运营商故障等；

5.3 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的；

5.4 您的应用程序、接口或数据信息受到攻击或其他不当行为所引起的；

5.5 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的；

5.6 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云或本服务团队所导致的可用性降低的；

5.7 您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

5.8 您未遵循腾讯云或本服务产品使用文档或使用建议引起的；

5.9 使用超过当前购买的服务标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；

5.10 非本服务及腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

5.11 您内容违规或其他原因而导致域名或内容被封禁而产生的错误；

5.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或本服务及腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的本服务及腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况；

5.14 您违反《中华人民共和国电子签名法》《中华人民共和国民法典》等法律法规引起的；

5.15 您维护不当或保密不当致使证书密钥、数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的；

5.16 您的疏忽或由您客户授权的操作所引起的；

5.17 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。

5.18 由于不可抗力引起的不可用，不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。

5.19 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）设备故障、电力故障及通讯故障等意外事件；
（5）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.20 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务被暂停或终止。
5.21 由于您违反本协议及《 内蒙古网信电子认证服务业务规则 》导致的服务被暂停或终止。
5.22 由于我们对 CA 相关服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.23 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》《 数字证书服务协议 》《 腾讯云 CA 法律声明及用户信息隐私政策 》及相关协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
5.24 **其他应当归因于您的过错行为引起的服务瑕疵或不可用。**

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因我们违约原因造成您损失的，我们的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云 CA 及我们有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》《 数字证书服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》《 数字证书服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。但仅在该冲突或不一致范围内适用。
6.4 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律（不包括冲突法），为本协议目的，不适用中国香港、中国澳门、中国台湾地区法律。
6.5 若您和我们之间发生与本协议有关的纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地（即广东省深圳市南山区）有管辖权的人民法院管辖。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

CA 数字身份服务等级协议

最近更新时间：2025-07-08 16:06:32

本协议是内蒙古网信电子认证有限责任公司（以下简称“内蒙古网信”或“我们”）与您之间就您使用 CA 数字身份服务及 CA 加密服务的相关事项签订的协议。为使用 CA 数字身份服务及 CA 加密服务服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《CA 数字身份服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《数字证书服务协议》《CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议》《腾讯云 CA 法律声明及用户信息隐私政策》《CA 数字身份隐私政策》《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向我们进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与我们之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云 CA

是指我们为您提供的数字证书及电子认证服务，具体服务内容以您购买的服务为准。

1.2 CA 数字身份

是指我们为您提供的身份核验发证服务，具体服务内容以您购买的服务为准。

1.3 CA 加密服务

是指依托前述 CA 数字身份为您提供的文件加密、文件加密存证、文件加密验证、出证报告等功能，具体服务内容以您购买的服务为准。

1.4 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您**持续无法使用本服务的全部功能**，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数。每一个服务月度中不可用的单位时间累加，得到该服务月度内不可用分钟数。

1.6 服务月度内服务总分钟数

服务月度服务总分钟数 = 按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数 / 服务月度内服务总分钟数）* 100%
例如：2023年04月某一天23:01至23:05**持续无法使用本服务的全部功能**，不可用时间为5分钟，则2023年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 *24 * 60）*100% = 99.98%。

2.2 服务可用性

本服务提供的可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以发放腾讯云代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠与等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后我们会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以我们的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向我们主张其他权利的权利，我们有权不受理您的赔偿申请，不对您进行相应赔偿或补偿。请您注意，如果存在多个服务月度未达标的情况，您需要在每个对应的相应服务月度结束后六十（60）个自然日之内及时向我们提出对应的赔偿申请，如因您存在前述迟延履行或者怠于履行申请的行为，则我们有权不受理您对应服务月度的赔偿申请，并无需承担相应服务月度的赔偿责任，且不对您进行相应赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

- 服务不可用的腾讯云账号 ID。
- 发生故障的日期、开始时间、结束时间、故障简单描述。
- 发生故障的使用截屏或故障录像。
- 账号、设备信息（如硬件设备型号、操作系统、浏览器型号等）、软件参数、调试信息等其他相关信息。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云 CA 及腾讯云的赔偿范畴，腾讯云 CA 无须向您承担责任：
5.1 本服务及腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等；
5.2 本服务及腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的，如运营商故障等；
5.3 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的；
5.4 您的应用程序、接口或数据信息受到攻击或其他不当行为所引起的；
5.5 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的；
5.6 您大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云或本服务团队所导致的可用性降低的；
5.7 您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
5.8 您未遵循腾讯云或本服务产品使用文档或使用建议引起的；
5.9 使用超过当前购买的服务标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；
5.10 非本服务及腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
5.11 您内容违规或其他原因而导致域名或内容被封禁而产生的错误；
5.12 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或本服务及腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的本服务及腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况；
5.14 您违反《中华人民共和国电子签名法》《中华人民共和国民法典》等法律法规引起的；

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.15 您维护不当或保密不当致使证书密钥、数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的；
5.16 您的疏忽或由您客户授权的操作所引起的；
5.17 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标；
5.18 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件；
5.19 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）设备故障、电力故障及通讯故障等意外事件；
（5）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.20 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.21 由于您违反本协议及《 内蒙古网信电子认证服务业务规则 》导致的服务被暂停或终止。
5.22 由于腾讯云对CA相关服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.23 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》《 数字证书服务协议 》《 腾讯云 CA 法律声明及用户信息隐私政策 》《 CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议 》《 CA 数字身份隐私政策 》及相关协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
5.24 **其他应当归因于您的过错行为引起的服务瑕疵或不可用。**

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云 CA 及腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》《 数字证书服务协议 》《 CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》《 数字证书服务协议 》《 CA 数字身份及 CA 加密服务用户协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。但仅在该冲突或不一致范围内适用。
6.4 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律（不包括冲突法），为本协议目的，不适用中国香港、中国澳门、中国台湾地区法律。
6.5 若您和腾讯云之间发生与本协议有关的纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地（即广东省深圳市南山区）有管辖权的人民法院管辖。

连接器
账号连接器服务等级协议

最近更新时间：2022-06-30 10:42:13

为使用腾讯云账号连接器服务（以下简称“本服务”或“账号连接器”），您应当阅读并遵守《账号连接器服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买或使用本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云账号连接器

是指腾讯云为您提供的账号连接器，包括单点登录（SSO）、统一目录（UD）、账号生命周期管理（LCM）、安全审计（SA）及多因素认证（MFA）相关功能及技术支持服务，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

若本服务在持续的1分钟及以上的周期内无法正常使用，视为服务不可用；若本服务无法正常使用的持续时间在1分钟以内，不属于服务不可用。例如，本服务在持续的59秒内无法正常使用，则不属于服务不可用。

1.4 服务不可用时间

服务不可用时间=服务不可用解决时刻-服务不可用开始时刻。每次服务不可用时间按分钟计算，不足60秒的部分按1分钟计算。例如，服务不可用开始时刻为1月10日14点1分01秒，服务不可用解决时刻为1月10日15点1分29秒，服务不可用时间为60分钟28秒，由于28秒不足1分钟，需要按1分钟计算，所以本次服务不可用时间为61分钟。

1.5 服务月度内不可用分钟数

服务月度内不可用分钟数为服务月度内服务不可用时间的总和，例如某服务月度内共出现3次服务不可用，服务不可用时间分别为10分钟、20分钟、30分钟，则本服务月度内不可用分钟数为60分钟。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.9%，您可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到本协议约定的服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费指您实际支付的现金金额，不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务可用性的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.2 由于您或者任何第三方软件服务商引起的服务不可用（例如接口出错或者发生变更但未及时通知腾讯云）或服务不达标的情况。
4.3 由于您未按照本服务产品文档中说明进行配置操作，或者误操作，引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.4 由于您违反任何《腾讯云服务协议》、本服务的服务条款、使用规则等产品条款引起的服务请求失败、服务被暂停或终止、服务不可用或服务不达标的情况。
4.5 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.6 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
4.7 由于您未按规定或者违法使用本服务产品引发的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8本服务至少提前七（7）天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
4.9 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就使用该服务而实际已支付的现金，不包括代金券、预付但未实际消耗的费用等）。
5.2 如您使用腾讯云账号连接器服务涉及到个人信息的，您承诺在其向腾讯云提交需要进行识别、处理等主体信息（包括但不限于用户的姓名、电话号、职务等）前，均已经通过合法有效方式得到信息主体的授权（包括但不限于授权给腾讯云进行识别处理），且该授权范围能够满足您的识别行为和对其信息的使用范围。否则由此导致的后果全部由您承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，由您赔偿腾讯云所有损失。
5.3 您使用识别结果等应当遵循合法、正当、必要的原则，仅在合同约定的场景中使用，如超出该范围或非法、不合理使用而产生的责任，全部由您承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，由您赔偿腾讯云所有损失。
5.4 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.5 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，与《腾讯云服务协议》具有同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

腾讯轻联服务等级协议

最近更新时间：2023-09-11 16:01:23

为使用腾讯轻联服务（以下简称“本服务”或"腾讯轻联"），您应当阅读并遵守《腾讯轻联服务等级协议》（以下简称“本协议”或 “SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯轻联

是指腾讯云为您提供连接本地环境、私有云和公有云环境中的应用程序、数据、流程和服务的服务。轻联支持无代码、低代码的集成开发、支持在线调试、支持快速部署、支持监控预警等特性。您可通过腾讯轻联高效实现企业数据、应用、流程的集成，实现企业业务、供应链、产业链的高效协同，支持企业业务的快速创新。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您付费购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

在某一分钟内，如果通过管理台页面或者API的所有访问均失败或者已经发布的所有集成流均无法调度执行，则该周期计入服务月度不可用分钟数。因为请求限流、身份认证鉴权失败、欠费停服、黑客攻击等导致的请求失败不计算在内。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务月度不可用分钟数

服务不可用时间指服务不可用开始到恢复正常使用的时间。
服务不可用时间 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下（即不可用持续时间不超过1分钟的），不计入服务不可用分钟数。按分钟计算不可用分钟数，不足60秒的按1分钟计算。例如，不可用时间为1分01秒，按2分钟计算服务不可用分钟数。每一个服务月度中服务不可用分钟数累加，得到服务月度不可用分钟数。

1.5 服务月度总分钟数

按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.6 月度服务费

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

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%
例如：2021年04月某一天23:00至23:05无法使用本服务，不可用时间为5分钟，则2021年04月服务可用性 = 1 − 5 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**轻联服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于您付费购买的本服务，如服务可用性低于标准，经双方协商一致后，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	月度服务费的5%
低于99.5%但等于或高于97.0%	月度服务费的10%
低于97.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 本服务的用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.2 由第三方系统或用户设计集成应用不合理引起的故障。
4.3 用户未遵循腾讯轻联产品使用文档或使用建议引起的。
4.4 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而引起的。
4.5 本服务预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.6 不可抗力和意外事件引起的故障。
4.7 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

微信生态
腾讯企点营销通服务等级协议

最近更新时间：2023-07-27 17:16:51

为使用腾讯企点营销通服务，您应当阅读并遵守《腾讯企点营销通服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯企点营销通

具体包括小程序建站、客户管理、数据归因等功能。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

当使用腾讯企点营销通广告落地页页面无法正常打开，且该状态持续1分钟（不含本数）以上，视为该分钟内服务不可用。
注：腾讯企点营销通广告落地页具体是指通过腾讯企点营销通后台创建的小程序广告落地页或者 HTML5 中间页。

1.3 不可用分钟数

单次服务不可用分钟数 = 服务不可用解决时间 − 服务不可用开始时间。单次服务不可用分钟数以分钟为单位计算（若业务故障恢复正常的时间在1分钟以下，即服务不可用持续时间不超过1分钟的，不计入不可用时间），超过1分钟但不足2分钟的按2分钟计算。例如，单次服务不可用时间为1分01秒，则按2分钟计算为单次服务不可用时间。
服务不可用分钟数为 在一个服务月度内单次服务不可用分钟数之和。

1.4 服务月度总分钟数

按照月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

1.5 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，例如，您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.6 服务月度服务费用

您在一个服务月度中所实际消耗的腾讯企点营销通费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 −（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）× 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低99%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于服务指标标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放赔偿金额对应的腾讯企点营销通浏览数（即 PV 数）**的形式实现，单次浏览价格以腾讯企点营销通官方刊例价格为准，您应当遵守腾讯企点营销通的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网腾讯企点营销通相关规则为准）。赔偿的浏览数可抵扣您在获得赔偿后使用腾讯腾讯企点营销通所发生的流量数，但不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户使用，您也不可以将补偿的浏览次数进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的浏览次数
低于99%但等于或高于95%	服务月度的10%所对应的浏览次数。
低于95%	服务月度服务费用的30%所对应的浏览次数。

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露或验证码刷量所引起的。
4.3 用户的应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.4 用户未遵循腾讯企点营销通产品使用文档或使用建议引起的，如不及时购买企业微信互通账号导致无法回传归因结果、不遵循腾讯企点营销通落地页设计建议导致被封禁等。
4.5 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.6 由于信控、流控、信息安全（如敏感词）管控等违反平台（包括微信平台）规则引起的。
4.7 被终端接收者认定为骚扰业务。
4.8 因工信部、通管局、运营商等管控引起的。
4.9 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
4.10 业务大并发需求未提前告知，**腾讯企点营销通普通用户达到五万次/天/账号。如双方合同中另有约定，以合同内约定为准。**
4.11 用户采用到非标准接入服务且在页面审核后修改页面创意等，例如 webview 嵌入方式等。
4.12 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或者促销引起的。
4.13 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.14 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.15 不可抗力以及意外事件引起的。
4.16 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.17 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

CRM
腾讯企点在线客服产品配置培训服务协议

最近更新时间：2023-05-30 15:35:57

为使用腾讯云提供的腾讯企点在线客服产品配置培训服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯企点在线客服产品配置培训服务协议》（以下简称“本协议”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的腾讯企点在线客服产品配置培训服务，是指腾讯云为您在购买腾讯企点在线客服产品后一个月内提供的一次与客服产品配置相关的网上培训服务。

2. 服务内容

本服务包含两部分内容：腾讯企点在线客服坐席使用培训和腾讯企点在线客服系统管理员培训。

3. 服务流程

3.1 服务购买

您下单购买本服务并全额支付培训服务费用。

3.2 培训前沟通

服务购买成功后，腾讯云将与您联系，您应详细告知腾讯云您已经购买的腾讯企点在线客服的产品型号，数量以及在培训时可能涉及的其他第三方软件等信息。腾讯将根据您的实际情况及时间安排挑选培训讲师，并制定培训计划。培训计划经您确认后腾讯云将向您发出正式服务培训通知。您应根据培训计划做好准备，例如培训所用产品、网络设施等。

3.3 培训执行

根据培训计划，您应组织相关人员参与按时全程参加网络培训，并配合腾讯云完成培训内容。

3.4 培训教材交付

培训结束后，腾讯云将培训相关资料及培训录像交付予您，本协议项下培训服务结束。

4. 其他

4.1 本培训服务培训课件、教材及音视频录像等作品由腾讯云向您提供，其知识产权由腾讯云享有。您在腾讯云讲师培训期间不可对讲师授课内容进行录音、录像，亦不得向其他第三方发布、传播本培训服务的相关内容。
4.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
4.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯企点营销产品培训服务协议

最近更新时间：2023-07-04 16:46:32

为使用腾讯云提供的腾讯企点营销产品培训服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯企点营销产品培训服务协议》（以下简称“本协议”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的腾讯企点营销产品培训服务，是指腾讯云为您在购买企点增强分析（AA）、企点行为分析（BA）、企点客户数据平台（CDP）、企点营销自动化平台（MA）、企点会员管理（LM）、企点智能推荐（REC）任一 SaaS 产品后一个月内提供的一次与其中某一产品如何使用相关的网上培训服务。

2. 服务内容

本服务包含：一次企点营销产品功能使用培训及培训完成后的30分钟线上答疑。

3. 服务流程

3.1 服务购买

您下单购买本服务并全额支付培训服务费用。

3.2 培训前沟通

服务购买成功后，腾讯云将与您联系，您应详细告知腾讯云您已经购买的腾讯企点营销的产品型号，数量以及在培训时可能涉及的其他第三方软件等信息。腾讯将根据您的实际情况及时间安排挑选培训讲师，并制定培训计划。培训计划经您确认后腾讯云将向您发出正式服务培训通知。您应根据培训计划做好准备，如培训所用产品、网络设施等。

3.3 培训执行

根据培训计划，您应组织相关人员参与按时全程参加网络培训，并配合腾讯云完成培训内容。

3.4 培训教材交付

培训结束后，腾讯云将培训相关资料及培训录像交付予您，本协议项下培训服务结束。

4. 其他

4.1 本培训服务培训课件、教材及音视频录像等作品由腾讯云向您提供，其知识产权由腾讯云享有。您在腾讯云讲师培训期间不可对讲师授课内容进行录音、录像，亦不得向其他第三方发布、传播本培训服务的相关内容。
4.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
4.3 本协议为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有同等效力。如有未约定事项，需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯企业级产品及服务直销协议

最近更新时间：2024-01-25 16:37:01

欢迎您购买、使用腾讯企业级产品及服务！
为使用腾讯企业级产品及服务，您应当阅读并遵守《腾讯企业级产品及服务直销协议》（以下简称“本协议”）、《腾讯云服务协议》、《腾讯企点软件许可及服务协议》、及相关协议或规则。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、权利限制条款、约定争议解决方式和司法管辖的条款（如第十一条相关约定）等，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制、免责条款可能以加粗形式提示您注意。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等所有条款，否则，您无权购买、下载、安装或使用腾讯企业级产品及相关服务。您的购买、下载、安装、使用等行为即视为您已阅读并同意本协议的约束。
本协议是您与腾讯之间关于购买、下载、安装、使用相关软件或服务所订立的协议，对您和腾讯均具有约束力。您有违反本协议的任何行为时，腾讯有权依照本协议根据您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服务等措施，并有权追究您相关责任。

第一条 名词解释

除本协议另有约定外，本协议涉及的相关名词按如下定义为准：

腾讯企点

是帮助企业提升生意转化率的 SaaS 级社会化客户关系管理平台，包括但不限于企点客服-在线客服、企点客服-电话客服、企点商通等产品、服务。它以 IM/电话沟通为基础，帮助企业进行精细化客户关系管理，帮助企业利用多样化的社交互动方式实现生意转化（以下简称“企点”）。

企点客服-在线客服

是帮助各类企业搭建与客户之间，以即时沟通为基础，同时覆盖在线接待、客户管理、业务效果监测等功能模块的在线客户服务管理平台。

企点客服-电话客服

是帮助各类企业搭建与客户之间，在语音通信的基础上，提供话务管理、报表分析等呼叫中心功能模块的客户管理平台。

智能在线机器人

指帮助企业提升客服效率，减少自动接待需求的人工成本，包含多通路自动应答型 FAQ 机器人，知识库智能学习以及智能输入提示、人机辅助功能等产品模块。（默认含5万条会话条数配额，即客户提出一个问题，系统命中知识库对问题进行检索后同时机器人推送答案则视为消耗一条会话配额，使用超出配额超出部分需额外购买）

企点工单产品

指帮助企业高效的跨部门协作解决客户服务问题，提供系统化、标准化的工作处理流程，包含自定义创建工单、工单模板配置、SLA 配置等服务。

企点客服-企业共享服务中心

腾讯企点结合腾讯自身多年的共享服务/交付实践经验，集成企业微信、大数据及机器人技术、客服接待能力和行业知识云，为企业提供从问题咨询、机器人问答、智能路由分配、自助任务处理到工单协同和精准推送的一体化、全流程共享问询与自助服务解决方案。帮助企业有效提升员工服务满意度，降低企业共享服务运营成本。

企点客服-销售管理产品

打通多渠道引流、Leads 管理、销售任务等环节，支持系统对接，帮助企业追踪销售成单全生命周期，加深业务管理和数据分析能力，为企业提供深度销售管理解决方案。

企点客服-视频客服坐席

客户可以直接发起音视频和客服坐席进行沟通，零距离沟通提升客服效率。

企点分析-客户数据平台

为企业提供全渠道数据接入与集成、OneID 统一客户识别、客户标签画像生产、客户分群及深度洞察等多元服务，实现企业全域全场景的数据资产统一沉淀与管理，驱动企业业绩增长。

企点分析- AB 实验平台

能够为企业提供同时适用于 Web 网站、H5、App 和小程序等多种实验方式，帮助业务人员低成本快速创建实验，精准控制实验流量，科学验证实验效果。用科学的 AB 实验工具助力企业获取最优的产品及服务解决方案，实现“数智”驱动企业产品及服务体验优化。

企点分析-行为分析

提供实时埋点数据采集、用户增长分析模型和人群细分等能力，为企业提供一站式增长分析服务，推动业务增长与服务体验提升。

企点分析-会话分析

是针对企微会话存档，语音通话和会话文本等“会话沟通”场景的智能分析与应用平台。依托 ASR、大模型等关键 AI 技术精准识别非结构化数据中的标签、情绪等关键信息，帮助企业挖掘客户特征、需求及影响沟通转化效果的核心因素，为营销/销售决策提供依据，助力交易转化。

企点分析-画像分析

通过机器学习，挖掘海量数据中的消费者预测偏好，帮助企业洞察全域消费者群体特征，更快速、精准的把握品牌及消费者市场变化趋势，指导企业优化市场与产品策略。

企点分析-增强分析

是一款是 AI 增强型自助可视化分析工具。通过提供低门槛的数据可视化分析能力和智能化 AI 能力，帮助企业灵活搭建 PC、移动、大屏报表，以提升业务运营数据的洞察效率和分析效果。

企点营销-营销自动化

基于用户数据和智能化策略，实现跨触点、全场景、全生命周期的实时、精细化的客户智能运营；帮助企业快速构建千人千面的自动化营销系统，创造更好的用户体验。

企点营销-客户忠诚度管理

过灵活的会员积分任务、丰富的会员优惠券、权益、成就等能力为企业打造全面的忠诚度管理解决方案，帮助提升客户的活跃度、复购率、活动参与度、内容发布数量等忠诚度指标。

企点营销-营销智能推荐

利用大数据和人工智能技术，实现人与物品的精准匹配，通过信息流推荐的用户交互形式，对用户提供个性化的内容/商品推荐，提升客户业绩指标。

企点营销-营销云 SCRM

是企点基于企业微信打造的微信生态的营销产品。通过提供员工活码、群活码、任务裂变等多样化的引流工具实现快速获客，构建企业私域流量池，并提供客户管理、营销工具、内容管理、数据分析等多种能力，实现客户精细化运营管理和效率提升。

企点营销-互动营销

通过提供码管理、营销活动、溯源鉴真、防窜货、私域营销互动等场景的解决方案，帮助企业连接消费者、渠道和终端，构建从生产、到销售、到消费的全链路数字化营销。

企点营销-数字会展

围绕展会前、中、后环节，为企业、政府等机构提供数字化、智慧化、一站式会展平台及营销解决方案，充分利用腾讯云计算、大数据、AI 等技术助力会展行业数字化转型。

实施服务产品

指由腾讯或第三方合作商，在客户授权和配合相关服务要求的前提下，为企业提供业务流程梳理和分析、针对性形成解决方案。

增值服务

指腾讯及关联公司在包括但不限于企点客服-在线客服、企点客服-电话客服等腾讯企业级产品上，企点客服-视频客服流量包（自2023年07月01日起，新购买的视频客服流量包，到期时间调整为对齐主号到期时间，且不随主号续期而延长，请在有效期内使用完毕），企点客服-微信客服套件，企点客服-零售电商行业工具包，由腾讯提供的扩展服务，包括但不限于消息群发，客户库扩容，短信群发，智能在线机器人，在线客服实施服务，API 及第三方合作产品等服务。

信息技术服务费

指您在使用本协议约定的服务过程中，就您购买腾讯提供的产品、技术、培训或咨询服务等，而向腾讯支付的费用。

不可抗力

指超越一方合理控制的客观情况，包括但不限于台风、地震、洪水、冰雹、政府行为（包括但不限于法律、法规、监管政策的颁布、调整等）、征收、征用、行业政策调整、监管机构措施、罢工、骚乱等。

腾讯企业级产品

指腾讯或腾讯关联公司研发、运营的包括但不限于企点客服-在线客服、企点客服-电话客服等本协议列明的以及将来可能新增的专门为企业提供服务的产品以及相关服务，统称为“企业级产品”。

腾讯企业级产品服务规则

指您使用腾讯企业级产品时需要遵守的相关规则，包括但不限于资质审核规则、客户行为规范、违规处罚等规则及将来可能发布的与腾讯企业级产品相关的规则、规范等，简称“企业级产品服务规则”。相关内容可能以网站公告、书面文件、通知、FAQ 等多种形式体现，您应当予以遵守。

第二条 服务内容

2.1 企业级产品的具体种类和服务内容以腾讯在相关页面公布、实际提供的为准。**腾讯有权根据市场需求、监管政策、腾讯运营规划等各种因素，单方决定对企业级产品的种类、服务内容进行调整、终止或不断推出新的企业级产品。**

2.2 您须按照企业级产品规则按时、足额缴费方可使用相关服务。企业级产品的使用期限以您自行选择并支付相应服务费用的期限为准，您可以登录相应页面查询产品及服务的使用期限。产品使用期限届满前，您可按腾讯的指引进行续费。企业级产品的使用期限的开通最高期限、续费时间等可能会受到一定的限制，具体以相关服务页面公布的为准。您知悉并确认接受，基于续费服务的特殊性，您对您使用的产品或服务进行续费的，一经续费即无法取消，续费款项即无法退款。

2.3 腾讯有权根据自身运营规划，对企业级产品的收费标准、收费方式、使用规则等任何产品规则进行拟定或调整，并在相应服务页面进行告知。您若需要获取、使用企业级产品的，请先提前了解关于产品和服务的收费标准、收费方式以及使用规则等信息。

2.4 您可根据自身需求选择具体的产品及服务，通常在选择开通产品及服务的服务期限较长的情况下，您将会享有更多的服务，具体以腾讯相关服务页面公布及实际提供的内容为准。您购买的企业级产品详见对应订单信息；若您新增或调整购买的企业级产品，由双方另行协商并签订补充协议或者由您根据企业级产品系统的规则自行进行更新。

2.5 您确认并遵守本协议，自愿向腾讯申请使用企业级产品。腾讯作为中立的技术服务提供者，仅向您提供基础技术能力，不对您使用企业级产品后的访问量、销售量、转化率、用户满意度等作任何承诺。

2.6 您在使用腾讯所提供的产品及服务时，需理解、接受并遵守以下规则：

（1）您通过企业级产品平台申请开通产品及服务时，应根据要求上传或提交符合腾讯要求的材料（包括但不限于企业实名资质材料、营业执照、法人身份证等），并确保相关材料的真实性、完整性、有效性和合法性；前述资料有任何变更的，您应当书面通知腾讯或根据企业级产品系统的规则自行进行更新。

（2）腾讯通过企业级产品平台受理相关业务（包括但不限于开户、销户、更改、停机、复机等），向您提供相应的产品及服务。

（3）您在企业级产品平台选择使用腾讯产品及服务，通过财付通或其他方式进行充值，费用进入腾讯账户。

（4）您使用腾讯服务，由腾讯平台提供消费记录供您参考，最终双方结算的账单以腾讯的月结账单为准。

（5）您使用腾讯服务以一个自然月为计费周期，企业级产品可能包括预付费及后付费两种收费模式。对于采取预付费计费模式的服务，您应当保持服务账户余额充足；对于采用后付费计费模式的服务，您应当按时足额向腾讯缴清上月信息技术服务费。

2.7 双方理解并同意：腾讯将会尽其商业上的合理努力保障您在使用企业级产品过程中产生的数据的安全，但是，腾讯并不能就此提供完全保证，包括但不限于以下情形：

（1）腾讯不对您在使用企业级产品中相关数据的删除或储存失败负责。

（2）腾讯有权根据实际情况自行决定您在使用企业级产品中产生数据的最长储存期限、服务器中数据的最大存储空间等，您可根据自己的需要自行备份、导出及以其他方式使用相关数据或不进行任何操作行为，并自行承担相应的法律责任，您无权要求腾讯对此承担任何责任。双方另有约定的按相应约定执行。

（3）如您停止使用企业级产品，或使用期限到期未进行续费或因您违反相关法规法律或企业级产品服务规则而被终止或取消产品使用权限的，腾讯可以从服务器上永久地删除您在使用企业级产品时产生的数据且不承担任何责任。

（4）如您停止使用企业级产品的部分账号（包括但不限于您申请删减账号、申请注销账号等）或因您违反相关法规法律或企业级产品服务规则而被终止或取消部分账号使用权限的，腾讯可以从服务器上永久地删除您在使用企业级产品时产生的数据且不承担任何责任。

2.8 腾讯向您提供的产品及服务中的相关账号所有权属于腾讯或其他权利人所有，您仅有权在按企业级产品的相关规定支付相应费用后的使用期限内合法使用，如使用期限届满后未进行续费或您违反本协议约定的，腾讯有权收回相关账号的使用权，您将不得继续使用。

2.9 为满足客户需求，企业级产品平台可能引入由第三方独立提供和运营的第三方产品。第三方产品的使用规则由第三方确定，腾讯仅为您及第三方提供中立的技术及咨询服务支持，腾讯并不是第三方产品的经营者。第三方产品的开通，可能需要您与第三方另行签订单独的服务协议，您应当首先充

分、审慎评估第三方产品是否符合您要求，并独立决定是否开通、暂停、关闭相关服务等。您因使用第三方产品产生的任何关系及纠纷均由您与第三方自行独立协商和解决。

第三条 客户权利义务

3.1 为使用企业级产品，您应当阅读并遵守本协议、腾讯企业级产品服务规则及相关腾讯企业级产品的用户协议，包括但不限于《企点服务软件及许可服务协议》、《企点分析软件及许可服务协议》、《企点电话软件及许可服务协议》等（协议名称若有调整，则以实际内容为准）。您应审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或限制责任的相应条款，以及开通或使用企业级产品某项服务的单独协议，并选择接受或不接受。免除或限制责任条款可能以加粗形式提示您注意。
3.2 您通过本协议取得的全部服务或相关权益，仅供您使用或享有，您不得进行任何形式的转让，否则，腾讯有权随时中止、终止您使用相关服务或享有相关权益，且腾讯有权不予退还任何费用（相关费用视为您应缴纳的违约金），造成腾讯损失的，您应另行赔偿。
3.3 您须在下单和签订本协议的同时向腾讯支付本协议约定的全额费用并按腾讯要求提交清晰完整的申请资料，申请资料包括但不限于：主体资格证明、申请人信息、企业联系人信息等信息，具体申请资料以腾讯要求的为准。若您使用的服务涉及电信行业监管要求的，您还须按要求配合腾讯进行严格的实名制验证，并同意腾讯统一将您的资料通过接口传送给相关单位并存档。腾讯收到您应缴纳的全部费用和相关全部合格资料后，会及时开通相关服务。新开产品最终的开号起止日期可能会与协议约定不一致，最终的起止时间以腾讯业务系统的起止时间为准。
如您未能在约定时间内履行前述义务，则需承担以下责任：
（1）如您未能在下单时按时或足额付款，腾讯有权拒绝向您提供协议中规定的服务。
（2）如您未能按腾讯要求提交清晰完整的申请资料，腾讯有权延迟为您开通服务，直至您提供的资料符合腾讯要求为止。如因资料缺失导致无法正常开通服务或延期开通的，腾讯不承担任何责任。您保证其提交的信息真实、准确、及时、完整，否则由此引发直接或间接的纠纷，所涉及的任何责任或赔偿均由您承担。您同意腾讯采用电话、邮件、或上门拜访等方式进行确认。
3.4 您只能申请您注册地的固网号码，如需开通您注册地以外的异地固网号码，除应按照腾讯要求提供企业资质证明材料、实名制材料外，还应当满足以下任一条件：
（1）该企业为您的子公司。
（2）该企业为您的分公司。
（3）您提交证明材料证明其与您存在合法或合理的业务关系。
3.5 您如需运营呼叫中心类业务，须提供“工信部或通管局颁发的增值电信业务经营许可证”，并具备经营“第二类增值电信业务中的呼叫中心业务”资质。
3.6 您如需使用移动网络业务，还需要按照国家关于网络实名制的要求提交相关资料，腾讯有权根据监管要求，将您提交的资料提交给主管或运营机关。
3.7 您因签署本协议获得的码号，仅限于在本协议约定的范围内使用。
3.8 您应当按照本协议的约定，按时、足额缴纳使用腾讯企业级产品所产生的所有相关服务费用。您未及时缴纳相关费用的，腾讯有权采取包括但不限于收取滞纳金、停机、销户等措施直至您付清所欠费用。
3.9 您须按本协议约定用途使用企业级产品，不得有改变产品服务形态，隐藏、变更或转租、转售通信资源等行为。如腾讯发现或有理由相信您未能遵守本协议的约定的，腾讯有权向您进行进一步的调查与核实，如您不予配合的，腾讯有权暂定或终止您所使用的相关服务并不承担任何违约责任。
3.10 双方如有约定企业级产品的具体号码段的，该号码段仅代表您在该号码段内具有优先选择权，最终开通号码段将以腾讯实际开通的为准。
3.11 您根据本协议获取相关服务账号后，应当自行承担相关账号与密码的保管责任，在丢失或者遗忘相关账号密码后，需遵照腾讯相关申诉途径及时申诉请求找回账号。对您因被他人冒名申诉而致的任何损失，腾讯不承担任何责任。
3.12 您充分了解并同意，在您使用企业级产品的服务期限内，您必须为您自己账号下的一切行为负责，包括但不限于所发表的任何内容以及由此产生的任何后果。您应对在使用企业级产品时产生的内容自行加以判断，并承担因使用企业级产品的内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。
3.13 企业级产品仅供您自己使用，您开通企业级产品后，未经腾讯同意不可将企业级产品转让给任何主体，或与其他主体共用。您不得存在以下行为：
（1）以任何目的为他人开通企业级产品。
（2）通过非腾讯指定的方式为自己或他人开通企业级产品。
（3）通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式为自己或他人开通企业级产品。
（4）通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等任何程序、软件方式为自己或他人开通企业级产品。
（5）通过其他违反相关法律、行政法规、国家政策等的方式为自己或他人开通企业级产品。
3.14 您保证将持续依法依规经营，且您承诺不利用企业级产品或第三方产品实施任何违法犯罪或违反电信行业规定的行为，包括但不限于：
（1）发布、传送、传播、储存违反国家法律、危害国家安全统一、社会稳定、公序良俗、社会公德以及侮辱、诽谤、淫秽、暴力的内容。
（2）发布、传送、传播、储存侵害他人名誉权、肖像权、知识产权、商业秘密等合法权利的内容。
（3）虚构事实、隐瞒真相或误导、欺骗他人。
（4）未经用户同意，向其发送广告等信息。
（5）实施其他违反法律法规、政策及公序良俗、社会公德等的行为。
3.15 除非经腾讯书面许可，您不得进行以下行为：

（1）通过任何方式搜集企业级产品中其他用户的用户名、电子邮件等相关信息，或以发送垃圾邮件、连锁邮件、垃圾短信、即时消息等任何方式干扰、骚扰其他用户。
（2）进行恶意添加好友、恶意拨打电话或其他对用户造成骚扰的操作。
（3）其他未经腾讯书面许可的行为。
3.16 您对于使用企业级产品的合法性承担保证责任，腾讯有权要求您提供材料证明其行为的合法性。
3.17 您充分了解并同意，由于互联网及电信服务的特殊性，腾讯可能会按照相关法规、双方约定或在其他必要时，中止或终止向您提供企业级产品的全部或部分服务，届时，腾讯会依法保护您的合法权益。
3.18 您保证已与您的用户签订用户协议，您保证您所获取和向腾讯提供的数据、信息均已获得相关用户的知情同意，且您将用户数据、信息分享给腾讯进行分析的行为享有合法的授权。如因您的数据来源违法、不当使用数据等数据相关问题对第三方造成损失，您须自行独立承担全部责任；给腾讯造成损害的，您应当赔偿腾讯全部损失并消除全部影响。
3.19 企点客服-客户通产品是由腾讯及其技术服务方共同开发的联合产品，为便于实现产品功能，您同意在企点客服-客户通产品购买完成后，由腾讯在您开通或安装的企点产品或企点客服产品（包括网页、客户端等）基础上为您自动安装企点客户通应用。
3.20 您知悉并同意，腾讯基于本合同提供的企点客服-客户通产品是以您合法申请、使用的企业微信为前提的，如您因违反相关法律规定或企业微信相关规则条款等导致丧失其企业微信的使用权限的，腾讯将无法为您继续提供服务，腾讯有权终止服务、腾讯有权终止本合同而不承担任何责任，您无权要求腾讯退款。
3.21 您在使用企点客服-客户通产品过程中，需确保使用的企业主体信息与企业微信侧认证的主体信息一致。若腾讯自行发现或根据相关部门的信息、用户的投诉等发现您企业信息存在与企业微信侧认证主体信息不一致等问题的，腾讯有权解除您已绑定的企业微信侧相关资料。若由此，导致企点客服-客户通无法正常使用或是给您造成任何损失的，您应自行承担全部责任。
3.22 您知悉并同意，如您因违反相关法律规定、协议约定或相关规则条款导致您已购买的腾讯企业级产品被中止或终止使用的，腾讯将无法为您继续提供企点客服-客户通产品，腾讯有权终止服务、腾讯有权终止本合同而不承担任何责任，您无权要求腾讯退款。
3.23 您知悉并同意，腾讯基于本合同提供的企点客服- 企业共享服务中心是以您合法申请、使用的企业微信为前提的，如您因违反相关法律规定或企业微信相关规则条款等导致丧失其企业微信的使用权限的，腾讯将无法为您继续提供服务，腾讯有权终止服务、腾讯有权终止本合同而不承担任何责任，您无权要求腾讯退款。
3.24 您在使用企点客服-企业共享服务中心过程中，需确保使用的企业主体信息与企业微信侧认证的主体信息一致。若腾讯自行发现或根据相关部门的信息、用户的投诉等发现您企业信息存在与企业微信侧认证主体信息不一致等问题的，腾讯有权解除您已绑定的企业微信侧相关资料。若由此，导致企点客服- 企业共享服务中心无法正常使用或是给您造成任何损失的，您应自行承担全部责任。
3.25 您知悉并同意，如您因违反相关法律规定、协议约定或相关规则条款导致您已购买的腾讯企业级产品被中止或终止使用的，腾讯将无法为您继续提供企点客服- 企业共享服务中心，腾讯有权终止服务、腾讯有权终止本合同而不承担任何责任，您无权要求腾讯、腾讯退款。

第四条 腾讯权利义务

4.1 在您按本协议支付相应费用且向腾讯提交的资料符合腾讯要求后，腾讯应当为您开通相应的服务。腾讯有权利充分利用自身技术条件或委托第三方对您身份及企业资质进行鉴别，包括但不限于企业信用代码、个人身份证号码、办理人实名制手机号码、企业邮箱验证码、手机短信验证码、指纹识别、人脸识别、上门拜访，以及采用安全的电子认证方式，核实您实际操作人的真实合法身份。但是，腾讯的核实并不免除您对自身资质真实性、合法性、有效性等，以及您合法使用企业级产品及第三方产品的保证义务，也不作为腾讯对您主体资质或经营行为的任何担保或保证。此外，您知悉并同意，腾讯有权根据运营情况不定期要求您向腾讯提交资料，以便腾讯进行资质审核，您应予以配合，如您在腾讯通知的时限内不予配合或提交材料后无法通过审核的，您同意，腾讯可根据自主判断限制部分或全部您产品功能的使用（功能限制包括但不限于限制加好友、加群、对外发送消息等）。
4.2 当企业级产品的功能、价格、使用方式等有变更时，腾讯会以本协议约定的通知方式通知您。第三方产品的功能、价格、使用规则等有变更时，应由第三方按照其与您约定的通知方式通知您。
4.3 腾讯需为您提供清楚的操作指引服务，并在出现相关服务问题或您操作不当时，提供电话咨询服务。
4.4 您有权就售后服务质量问题向腾讯提出意见，腾讯应当在1个工作日内响应。
4.5 您出现违反本协议约定的行为时，腾讯有权随时限制、停止您的相关服务，且不退还您已经支付的全额费用。
4.6 腾讯在收到您按时支付的全额费用和合格申请资料后5个工作日内，需按您提供的资料在腾讯系统中为您填写相应资料（包括但不限于客户名称、客户简介、联系方式等），具体以企业级产品规则为准，同时帮助您完成企业级产品的相关权限的开通，如不能按时完成，您有权要求终止合作并要求腾讯将当次缴纳的费用全额无息退还，但因您提供资料不合格或您需要修改资料造成开通迟延的除外。
4.7 在您开通企业级产品服务7 个自然日内，您有权要求终止合作并要求腾讯将当次缴纳的费用全额无息退还，且无需说明理由，但因您违反企业级产品规则和违反本协议约定导致被停止使用的除外。
4.8 在您开通企业级产品服务30个自然日内，如因企业级产品的功能缺陷或服务异常导致您无法正常登录使用，您有权要求终止合作并要求腾讯将当次缴纳的费用全额无息退还，非因企业级产品自身原因导致无法正常登录使用的除外。
4.9 鉴于服务的特殊性，您知悉并确认接受，增值服务（包括但不限于客户库扩容、消息群发、短信群发、客服机器人、机器人消息数）以及增加账号的服务一经购买即无法取消，您无权要求退款。
4.10 腾讯可能为您提供代码植入、电话录音等方式，供您自行或委托腾讯代为依法收集、使用、整理用户信息，您应遵从相关法律法规的要求，并且采取相应的措施保证以上行为的合法合规，包括但不限于事先充分、明确告知并征得用户同意。您的用户协议或隐私政策应当含有上述内容，并以适当方

式向用户展示，征得用户同意等。任何因您违反本条款而导致的争议或纠纷，都应由您自行解决，并保证腾讯不因此而遭受任何损失，若因此给腾讯造成损失的，您应当赔偿腾讯全部损失。

第五条 费用结算及发票开具

5.1 您应严格按照线上下单操作流程中要求支付相应款项并填写所需发票抬头与联系人信息，发票抬头需与您提交的企业资质证明文件一致。如您需要开具增值税专用发票，还需按要求提供增值税一般纳税人资质证明文件等。
5.2 您向腾讯足额支付费用且向腾讯提供材料说明（包括但不限于支付记录截屏）后，腾讯在审核并确认收到相应费用后四十五个工作日内完成发票开具，并按照您提交的地址，以邮费到付方式邮寄给您。发票不可重复开具，因您提供信息错误造成的腾讯开具的发票抬头、金额等信息错误或者因您提供的地址有误导致您无法收到发票的，一切责任您应自行承担。

第六条 违约责任

6.1 如果腾讯发现或收到他人举报您有违反本协议约定的任何行为的，腾讯有权依法进行独立判断并采取措施予以删除、屏蔽或断开相关的信息。同时，腾讯有权视您的行为性质，对您采取包括但不限于暂停或终止其使用部分或全部企业级产品、暂停或终止其使用第三方产品、追究您的法律责任等措施，腾讯也无需向您退还任何费用，而由此给您带来的损失（包括但不限于通信中断、相关数据清空、未使用的服务费用作为违约金归腾讯所有等），由您自行承担。
6.2 因您违反本协议约定，给任何主体造成损失的，您应当独立承担责任；腾讯因此遭受损失的，您也应当一并赔偿。

第七条 关于通知

7.1 腾讯可能会以网页公告、系统提示、电子邮箱、手机短信、常规的信件传送、发送站内信等方式中的一种或多种，向您送达腾讯企业级产品服务规则以及关于企业级产品的各种通知、提示等信息，该等信息一经腾讯采取前述任何一种方式公布或发送，即视为您已经接受并同意，对您产生约束力。
7.2 您应保证其提供的电子邮箱、手机号码、通讯地址等信息真实、有效，若由于您提供的电子邮箱、手机号码、通讯地址等信息错误，导致您未收到相关规则、通知、提示等信息的，您同意仍然视为您已经收到相关信息并受其约束，一切后果及责任由您自行承担。
7.3 您也同意腾讯、腾讯关联公司或腾讯合作伙伴可以向您的电子邮件、手机号码、客户端等发送可能与腾讯产品及服务相关或不相关的其他各类信息包括但不限于商业广告等。
7.4 若您有事项需要通知腾讯的，应当按照腾讯对外正式公布的联系方式书面通知腾讯。

第八条 知识产权

8.1 腾讯在企业级产品中自身提供的内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等），以及腾讯提供服务时所依托的软件、程序等的著作权、专利权及其他知识产权均归腾讯或权利人所有。您或用户在使用企业级产品中所产生的内容的知识产权依法归您、用户或相关权利人所有。腾讯在企业级产品中所使用的“QQ”、“腾讯”、“TENCENT”及企鹅形象等商业标识，其著作权或商标权归腾讯或其关联公司所有。对于腾讯依法享有的任何知识产权，未经腾讯书面许可，您不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。
8.2 您仅拥有依照本协议约定合法使用企业级产品的权利，与企业级产品相关的 API 相关的全部权利归腾讯所有。您不得违约或违法使用企业级产品，不得向任何单位或个人出售、转让、转授权腾讯的代码、API 及开发工具等。
8.3 除非得到另一方的书面许可，甲、乙双方均不得将本协议中的内容及在本协议磋商、签订和执行过程中获得的对方的商业秘密向任何主体泄露。
8.4 您同意，腾讯有权使用您的名称、商标、LOGO 等作为商业应用案例进行宣传。

第九条 不可抗力及免责

9.1 如果出现不可抗力，双方在本协议中的义务在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，任何一方均不会因此而承担违约责任，但应立即协商解决问题的方案。企业级产品的使用期限可根据不可抗力导致的中止的期限而作相应延长，但须双方协商一致。
9.2 由于不可抗力或者非腾讯过错的原因（包括但不限于运营商过错等）而影响您使用企业级产品时，不应视作腾讯违约，您对此表示认同。
9.3 如果不可抗力持续三十个自然日以上，且对本协议之履行产生重大不利影响，则任何一方均有权书面通知相对方单方终止本协议。
9.4 当由于工信部等监管部门的要求、按照国家法律、法规及政策的相关规定，而导致腾讯需要对您做出暂停服务等处理方式时，双方应及时协商，尽快修改有关条款。当由于工信部等监管部门的要求、按照国家法律、法规及政策的相关规定，而导致腾讯需要对您做出停机、销户或解除本协议等处理方式时，则在腾讯发出书面通知后，本协议自动终止，各方不对对方承担任何违约责任。
9.5 您知悉并同意，腾讯是中立的技术服务提供者，腾讯仅为您提供基础技术能力，不对您的任何行为承担责任。如因您的数据来源违法、不当使用数据、发布违法违规信息等原因造成腾讯或其他第三方损失的，您须独立承担全部责任，赔偿腾讯或其他第三方一切损失并消除影响。

第十条 合同解除、终止

10.1 除非经本协议双方达成一致意见或本协议另有约定，本协议生效后，任何一方不得单方解除本协议。
10.2 如遇国家法律、法规或政策变化，致使本协议的全部或部分条款不再符合国家法律、法规或政策的要求，双方应及时协商，尽快修改有关条款。如果协商不成的，任何一方有权单方解除本协议且不因此而承担违约责任。

10.3 出现以下情形之一时，腾讯有权单方终止本合同，并由您自行承担相应后果：
（1）您可能从事违法犯罪行为、业务，或出现重大违规行为，引起较大社会影响，继续合作将对腾讯声誉造成影响。
（2）您向腾讯提供的企业资质材料不真实，或违背其在本协议项下承诺。
（3）未经腾讯事先书面同意将本协议项下的全部或部分权利和或义务转移给其他主体。
（4）您违反本协议之任何条款经腾讯通知后，在15个自然日内未纠正您的违约行为的。
（5）您违反国家监管部门关于信息安全相关政策、法规以及办法监管的；
（6）您的企业资质材料在经营过程中变更，未及时提供变更重新进行审核的。
10.4 腾讯有权单方无因终止本合同，但需提前10个自然日书面通知您。

第十一条 附则

11.1 本协议内容同时包括《腾讯服务协议》、《企点服务软件及许可服务协议》、《企点电话软件及许可服务协议》、《企点分析软件及许可服务协议》（前述协议名称若有调整，则以实际内容为准）与本协议相关的各协议或规则、腾讯企业级产品服务规则、腾讯或其关联公司可能不断发布的关于腾讯产品及服务的其他相关协议、规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，您同样应当遵守。腾讯及其关联公司有权在必要时单方修改上述协议或规则的内容，相关内容变更后，您同样应当遵守。上述内容与本协议存在冲突的，以本协议为准。
一经注册或使用本协议下任何服务，即视为您已阅读并同意接受本协议及上述内容的约束。
11.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
11.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
11.4 若双方发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成功的，双方均同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院解决。
11.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。本协议任何条款被认定为无效的，不影响其他条款的效力。（正文完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

物联网
腾讯云公有云物联网开发平台服务等级协议

最近更新时间：2023-06-15 15:33:22

为使用腾讯云物联网开发平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云公有云物联网开发平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云物联网开发平台（IoT Explorer）

腾讯云物联网开发平台（IoT Explorer）为各行业的设备制造商、方案商及应用开发商提供一站式设备智能化服务。平台提供海量设备连接与管理能力及小程序应用开发能力，并打通腾讯云基础产品及 AI 能力，提升传统行业设备智能化的效率，降低用户的开发运维成本。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到4月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的设备消息上报与接收、设备告警所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的设备消息上报与接收、设备告警的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.95%，属于免责条款情形的除外。

3. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务月度内不可用分钟数的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

3.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
3.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
3.3 您的应用接口或数据受到攻击、第三方供应商疏忽或其他不当行为引起的。
3.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
3.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
3.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
3.7 设备本地网络故障引起的。
3.8 设备上报消息太频繁触发限流引起的，如单个设备的 QPS 超过上限而丢弃的消息。
3.9 设备的消息格式非法，平台无法解析的。
3.10 设备或应用错误的调用平台的鉴权接口，导致鉴权失败的。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

3.11 您自己开发、维护的服务异常导致设备消息未正常处理的情况。
3.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
3.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。
3.14 其他不可抗力引起的。

4. 赔偿方案

对于本服务，如可用性低于99.95%，可按照如下条款约定获得赔偿：

4.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

实例类型	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
公共实例	低于99.95%但等于或高于99%	本服务月度总服务费的20%
	低于99%	本服务月度总服务费的50%

4.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。
如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在超过未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）服务不可用分钟数的实例 ID。
（2）服务不可用分钟数及其他相关证明。

5 其他

5.1 **您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。**
5.2 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.4 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯连连 App SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-15 15:33:21

详细信息，请参见 腾讯连连 App SDK 个人信息保护规则 。

腾讯云物联网智能视频服务（行业版）服务等级协议

最近更新时间：2023-06-15 15:33:21

为使用腾讯云物联网智能视频服务（行业版）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云物联网智能视频服务（行业版）服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的物联网智能视频服务（行业版）

腾讯云物联网智能视频服务（行业版）（IoT Video(Industry Version)）面向企业客户，提供符合 GB28181、RTMP 协议的摄像头/边缘视频网关的接入、设备分组管理、边云协同管理、实时大小屏观看、视频云存储、录像回看、录像管理的 PaaS 能力，依托腾讯出色的音视频处理能力和遍布全球的加速节点，助力行业企业或独立软件开发商（Independent Software Vendors，ISV）快速整合垂直行业应用，为企业管理人员轻松开启物联视频服务。

1.2 服务月度

以一个自然月作为一个服务月度，不满一个月以实际使用日至月底最后一天计算为一个服务月度，如您于03月19日开始使用本服务，则第一个服务月度是指03月19日到03月31日。服务可用性按照服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过腾讯云物联网智能视频服务（行业版）API 或腾讯云物联网智能视频服务（行业版）控制台页面操作尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或页面操作尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**物联网智能视频服务（行业版）服务可用性不低于99.90%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

3.1.1 赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
3.1.2 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于95.00%	月度服务费的5%

低于95.00%	月度服务费的10%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 因您的内容违规或其他合规问题导致域名或账号被禁用，而产生的错误或播放失败。

4.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

4.3 您的网站受到黑客攻击而引起的。

4.4 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.5 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障、配置错误或配置调整引起的不可用。

4.6 由前端设备（例如摄像机、硬盘录像机和边缘视频网关）异常引起的播放失败。

4.7 不可抗力以及意外事件引起的不可用。

4.8 其他非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况（包含但不限于域名备案失效、证书过期等）。

4.9 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

物联网智能视频服务（消费版）隐私协议

最近更新时间：2023-06-15 15:33:21

您可以通过单击链接查看 IoT Video X-P2P SDK 个人信息保护规则： 单击此处 >>

腾讯云物联使能服务等级协议

最近更新时间：2023-06-15 15:33:21

为使用腾讯云物联使能服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云物联使能服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云物联使能

腾讯云物联使能（IoT Enable）为设备制造商、物联网 SaaS 开发商以及方案商提供一站式物联网 SaaS 开发服务。物联使能不仅可以为物联网 SaaS 提供高效、低成本的托管服务，还提供腾讯生态优势产品能力快速集成服务，助力物联网 SaaS 提升产品竞争力，获取更多商机。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到3月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用时间

在某一分钟内，只有在您持续通过腾讯云物联使能 API 或腾讯云物联使能控制台页面操作尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过 API 或页面操作尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**物联使能服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于已购买本服务并已产生费用的客户，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	本服务月度总服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	本服务月度总服务费的25%

低于95%	本服务月度总服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日，且提出赔付的环境正常运行。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击、第三方供应商疏忽或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 设备本地网络故障引起的。

4.8 设备上报消息太频繁触发限流引起的，如单个设备的 QPS 超过上限而丢弃的消息。

4.9 设备的消息格式非法，平台无法解析的。

4.10 设备或应用错误的调用平台的鉴权接口，导致鉴权失败的。

4.11 您自己开发、维护的服务异常导致设备消息未正常处理的情况。

4.12 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的服务不可用。

4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

4.15 由于开源软件 Kubernetes、Docker、操作系统内核等开源部分问题造成的影响。

4.16 由于涉及其他云产品本身问题造成的影响。例如，由于 CLB 接口异常导致物联使能创建 CLB 失败；由于达到 VPC 等云产品对应的配额或资源已售罄导致物联使能创建服务/版本异常等。

4.17 其他不可抗力引起的。

5. 其他

5.1 您了解腾讯云无法保证本服务毫无瑕疵，但腾讯云将尽力不断提升服务质量及服务水平，所以您同意：即使本服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云共同合作解决上述瑕疵问题。

5.2 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.3 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.4 本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《 腾讯云服务协议 》的相关约定。若本协议与《 腾讯云服务协议 》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

行业应用
建筑服务
微瓴同业开放平台服务等级协议

最近更新时间：2023-07-21 10:55:21

为使用腾讯云微瓴同业开放平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《微瓴同业开放平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《 腾讯云服务协议 》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云微瓴同业开放平台服务

腾讯云提供的微瓴同业开放平台服务，承袭微瓴的技术能力，为园区/楼宇提供智慧空间数字底座及物联操作系统。响应行业数字化诉求，让建筑/园区如同电脑/手机般灵活加载和自由扩展软件应用。自带开箱即用的园区/楼宇运维管理基础应用，助力伙伴快速满足用户的基础诉求。

1.2 服务周期

一个服务周期为一个自然月。服务可用性按一个服务周期统计，服务周期为一个自然月,如不满一个自然月则不计为一个服务周期，也不计算服务可用性。

1.3 失败请求

本服务将错误码为“内部错误”的请求和因为本服务故障导致的用户正常请求未能到达服务器端的请求视为失败请求，**但不包括以下类型的请求**:
（1）因采用不适当的访问模式导致请求超出本服务的QPS（每秒钟请求数量），造成被本服务失败的请求。
（2）由本服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。
（3）您的应用程序受到黑客攻击而导致被本服务失败的请求。
（4）由于运营商网络故障，本服务没有成功发送给设备、设备没有成功连接以及设备没有成功上报本服务的请求。

1.4 有效请求

本服务收到的请求视为有效请求，**但不包括以下类型的请求**:
（1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、密钥错误请求。
（2）您的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。
（3）调用平台服务器接口因请求太频繁被限流，或者网络不通返回错误的请求。
（4）设备上报太频繁被限流的请求，单个设备限制为1QPS。
（5）平台发送给设备被限流的请求，单个设备限制1QPS。
（6）不符合微本服务据格式而被丢弃的请求。

1.5 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数/每5分钟总请求数）×100%。

1.6 服务周期内5分钟总个数

服务周期内5分钟总个数 = 12×24×该服务周期的天数。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

腾讯云微瓴服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：服务可用性 =（1−服务周期内每5分钟错误率总和/服务周期内5分钟总个数）×100%。

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.9%，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务周期没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务周期单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务周期内您就本服务支付的相应周期服务费**（此处的周期服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务周期的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99%	周期服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	周期服务费的25%
低于95%	周期服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务周期没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务周期结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务周期的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务周期结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务周期结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 所依赖的外部对象维护、故障导致的不可用。
4.3 由您的原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用。
4.4 您自身网络、系统、软件或设备等自身原因导致的故障所引起的。
4.5 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失、泄露所引起的。
4.6 您的设备或应用程序受到黑客攻击而引起的。
4.7 您未遵循腾讯云微瓴使用文档或使用建议引起的。
4.8 您的疏忽或由您的授权的操作所引起的。
4.9 因工信部、通管局等监管部门和运营商等管控引起的。
4.10 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.11 不可抗力以及意外事件引起的。
4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.13 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 合法性要求

如您使用腾讯云微瓴服务，您向腾讯云提交需要进行身份验证的主体信息之前，需确保以下条件：
5.1 主体信息是通过合法有效方式或手段取得。
5.2 您在对公众提供相关服务协议中应包括以下或相似条款：“用户授权XX公司(即本协议中“您”)，除法律法规另有规定之外，将用户提供给XX公司的信息和享受XX公司服务而产生的信息(包括本授权条款签署之前提供和产生的信息)等，提供给XX公司及其因服务必要而开展合作或委托的合作伙伴(含其合作伙伴必要服务商)，为客户提供服 务、推荐产品、开展市场调查与信息数据分析等。XX公司承诺自行并要求合作伙伴(含其必要服务商)对上述信息 严格保密，采取措施保护信息安全。”并将您与用户签订的授权协议留存腾讯云备查。已告知信息主体授权所产生的法律后果。

5.3 信息主体的授权可以满足腾讯云的识别行为和对其信息的合法、合理的使用范围。否则腾讯云有权终止服务，如因此给腾讯云带来损失的，您应当赔偿腾讯造成的所有损失。

6. 服务可审查性

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

7. 其他

7.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
7.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
7.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

医疗服务
医疗内容平台服务等级协议

最近更新时间：2023-08-15 18:34:33

为使用腾讯云医疗内容平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《医疗内容平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 医疗内容平台

是腾讯医典基于丰富的内容生态合作经验，携手公立三甲名医资源，通过百科词条、图文、视频等丰富形式输出体系化的医学科普知识，并通过 API、专题页、工具页等内容输出能力支持客户快速调用，满足不同健康业务场景的内容需求，助力医疗大健康产业生态。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了在线问诊、医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为在线问诊、医疗器械等用途使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额

99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ⩾ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

数智医疗影像平台服务等级协议

最近更新时间：2025-05-16 14:21:01

本协议是腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“**腾讯云**”）与您之间就您使用腾讯云数智医疗影像平台服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云数智医疗影像平台服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《数智医疗影像平台服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
您通过勾选、点击确认/同意、购买、使用本服务，或您以其他明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 数智医疗影像平台（Digital and Intelligent Medical Imaging Platform）

数智医疗影像平台依托腾讯医疗健康（深圳）有限公司注册和生产的医学影像存储与传输系统软件（注册证号：20232210554）以及腾讯云存储和技术能力，提供由客户自行使用的医学影像存储、传输、浏览、处理、远程诊断、远程会诊、移动诊断、临床诊疗、科研应用的工具型服务，具体以您实际购买的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内平台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内平台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行赔偿或补偿**。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 由腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，例如：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。例如电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；
（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》导致的服务器被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
5.14 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在腾讯云官网（https://cloud.tencent.com）相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本

协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

（完）

智能导诊服务等级协议

最近更新时间：2023-06-20 17:19:31

为使用腾讯云智能导诊服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《智能导诊服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的智能导诊服务，是腾讯基于医疗 AI、NLP 服务技术，推出的以智能导诊为核心，包含智能问病、智能问药、医务咨询等十多种就医服务能力的 AI 产品，可应用于微信线上挂号、互联网医院、区域平台等场景中，解决了由于患者医药专业知识缺乏，院内咨询不便导致的医患资源错配的痛点，同时满足智慧医院服务评级的诉求。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ≥ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智能预问诊服务等级协议

最近更新时间：2023-06-20 17:19:31

为使用腾讯云智能预问诊服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《智能预问诊服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的智能预问诊服务，是腾讯云推出的患者就诊前智能预问诊产品。基于医疗 AI、NLP 服务技术、医学知识图谱等核心技术，智能理解患者主诉，模拟医生真实问诊思路进行智能追问；可对接 HIS 自动生成电子病历帮助医生提前了解患者病情，提高问诊效率。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ≥ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ≥ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ≥ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

AI 临床助手服务等级协议

最近更新时间：2023-06-19 17:51:53

为使用腾讯云 AI 临床助手 SaaS 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《AI 临床助手服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

腾讯云提供的 AI 临床助手 SaaS 版服务，是腾讯医疗健康事业部独立研发推出的服务，针对医疗行业客户的不同临床场景提供多样化的功能。本服务基于医学人工智能、医学知识图谱等先进技术，考虑医生在病史采集、下诊断、制定治疗方案、开具处方、医生教育等多种应用场景下的特性需求，依据客观权威的知识来源，协助提升医疗服务效率。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av ⩾ 90.0%	月度服务费的50%
90.0% > Av	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

医疗报告结构化
医疗报告分类 SaaS 服务等级协议

最近更新时间：2023-06-19 17:51:53

为使用腾讯云医疗报告分类 SaaS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《医疗报告分类 SaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、保证与承诺等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

- 医疗报告分类 SaaS 服务：是指腾讯云为您（也称“客户”）提供的医疗报告图像分类服务。该服务能够将医疗报告照片进行识别，并自动判断报告类型，方便客户自行根据业务需要进一步分析、处理、计算。该服务支持的图片输入格式为医疗报告翻拍或扫描照片 jpg 或 png 文件（不包含手机截图或电脑截图），支持的医疗报告类型主要为常规实验室医学检查项目（包括血常规、尿常规等项目）、常规影像学检查报告（包括 B 超报告、X 线检查报告、CT 检查报告、MR 检查报告等）、病理学报告、门诊住院病历（包括入院记录、出院记录、手术记录、出院小结等）。
- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送 API 或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式
服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%
2.2 服务可用性标准
腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：
3.1 赔偿标准
（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限
（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。
（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您使用的登录账号。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；
4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 保证与承诺

5.1 您承诺您是本服务的最终使用方。若您是为第三方采购本服务的代理人，您应确认您已经获得最终使用方的充分授权，有权接受并同意本协议中的全部条款。
5.2 本服务中所涉及的医疗报告分类结果等不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。腾讯云不对您根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。
5.3 您应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。
5.4 您保证，您使用本服务所从事的任何活动均不会违反对您有约束力的任何法律文件或其他您所承担的责任或所受的限制，如您违反上述保证的，由您自行承担责任。
5.5 本服务提供的医疗报告分类服务因受拍摄效果、AI 识别能力等因素影响，可能存在一定误差、错误。您应自行对所上传医疗报告图片的真实性、有效性、关联性负责，并对分类结果进行核对。
5.6 腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您承诺使用本服务识别的具体业务数据（包括但不限于您上传的医疗报告文本、医疗报告图片或扫描件内容等），是您通过合法途径取得并获得了信息主体的充分授权，保证不会侵犯第三方的知识产权及个人信息等合法权益。
5.7 如您违反承诺事项，相应造成的全部后果及责任均由您自行承担，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除您的相关信息及数据、暂停或终止提供本服务、限制或禁止您使用部分或全部功能、冻结或封禁账号直至注销，单方终止或解除本协议且不承担任何责任。如因此致使腾讯云遭受任何损失或受到任何处罚的，您还应足额赔偿全部损失。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

医疗报告结构化 SaaS 服务等级协议

最近更新时间：2023-06-19 17:51:53

为使用腾讯云医疗报告结构化 SaaS 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《医疗报告结构化 SaaS 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款、保证与承诺等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

- 腾讯云提供的医疗报告结构化 SaaS 服务：是指腾讯云为您（也称“客户”）提供的医疗报告图像和文本处理服务。该服务能够将医生书写的自然语言文本抽取出多个关键字段，方便客户自行根据业务需要进一步分析、处理、计算。该服务支持的输入包括医疗报告文本、医疗报告翻拍照片 jpg 或 png 文件，支持的医疗报告类型主要为常规实验室检查项目（包括血常规、尿常规等项目）、常规影像学检查报告（包括 B 超报告、X 线检查报告、CT 检查报告、MR 检查报告等）、病理学报告、门诊住院病历（包括入院记录、出院记录、手术记录、出院小结等）。
- 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
- 服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
- 服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%
99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自

然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

（3）如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

（1）您使用的登录账号。

（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的；

4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的；

4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的；

4.7 使用超过当前版本标定的服务能力上限而导致的；

4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况；

4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 保证与承诺

5.1 您承诺您是本服务的最终使用方。若您是为第三方采购本服务的代理人，您应确认您已经获得最终使用方的充分授权，有权接受并同意本协议中的全部条款。

5.2 本服务中所涉及的医疗报告结构化处理结果等不能替代执业医师当面诊断，不构成医疗器械的分析测量结果，不得作为诊断、治疗结论，未提供任何医疗服务或医疗介入行动的建议，不具备医学、司法及其他领域上的证明效力，请谨慎参阅。腾讯云不对您根据上述内容所采取的任何决策、决定、行为等引起的问题承担任何责任。

5.3 您应对本服务中的内容自行加以判断，并承担因使用内容而引起的所有风险，包括因对内容的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险。腾讯云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

5.4 您保证，您使用本服务所从事的任何活动均不会违反对您有约束力的任何法律文件或其他您所承担的责任或所受的限制，如您违反上述保证的，由您自行承担责任。

5.5 本服务提供的医疗报告结构化服务因受拍摄效果、AI 识别能力等因素影响，处理结果可能存在一定误差、错误。您应自行对所上传医疗报告文本及图片的真实性、有效性、关联性负责，并对结构化处理结果进行核对。

5.6 腾讯云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您承诺使用本服务识别的具体业务数据（包括但不限于您使用医疗报告文本、医疗报告图片或扫描件内容），是您通过合法途径取得并获得了信息主体的充分授权对其进行使用的，保证不会侵犯第三方的知识产权及合法权益。

5.7 如您违反承诺事项，相应造成的全部后果及责任均由您自行承担，腾讯云有权立即采取措施，包括但不限于删除您的相关信息及数据、暂停或终止提供本服务、限制或禁止您使用部分或全部功能、冻结或封禁账号直至注销，单方终止或解除本协议且不承担任何责任。如因此致使腾讯云遭受任何损失或受到任何处罚的，您还应足额赔偿全部损失。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

6.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

6.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯健康组学平台服务协议

最近更新时间：2023-06-19 17:51:51

欢迎您使用腾讯健康组学平台服务！
为使用腾讯健康组学平台服务（以下简称：本服务），您应当阅读并遵守《腾讯健康组学平台服务协议》（以下简称:本协议）、《腾讯云服务协议》等相关协议、规则。
请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款，以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等所有条款，否则，您无权使用腾讯提供的本服务。您使用本服务，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。您有违反本协议的任何行为时，腾讯有权依照违反情况，随时单方限制、中止或终止向您提供本服务，并有权追究您的相关责任。
在本协议中，您可称为“甲方”，腾讯云计算（北京）有限责任公司可称为“乙方”。

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围

经申请开通后，可以按照本协议约定使用腾讯健康组学平台（以下简称“平台”）服务。本协议是甲方与乙方之间关于甲方使用平台服务所订立的协议。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议将以《腾讯云服务协议》的相关条款及其不时更新的版本（腾讯云服务协议，若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准；其他链接地址变更的情形，均适用前述约定）为补充，该等条款是本协议不可分割的组成部分，与本协议构成统一整体。本协议与《腾讯云服务协议》应以尽量一致的方式去理解，如的确存在冲突的，以本协议为准。本协议内容同时包括乙方可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，甲方同样应当遵守。

2. 服务内容

2.1 本服务是供甲方自行使用的面向生命科学行业任务调度与计算的工具型服务。
2.2 甲方可使用本服务实现腾讯云与本服务相关的计算资源调度、任务分析及管理等功能，具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。

3. 账户

3.1 甲方可以使用腾讯云账号，按照本服务文档页面提示完成开通服务流程，并获得本服务账户（简称“账户”）。甲方使用腾讯云账号应当遵守《腾讯云服务协议》。
3.2 甲方应当按照腾讯云企业实名认证流程填写并提交真实、合法、有效的资料（统称“甲方资料”），包括但不限于企业名称、登记证照、社会信用代码/其他组学机构代码、企业联系人名称、企业联系人身份证号码、通信地址、企业联系人手机号等；如果甲方资料发生变更的，甲方应及时书面通知乙方或根据腾讯云企业实名认证规则自行进行更新。
3.3 本协议效力适用于甲方名下全部账户。账户将作为甲方使用本服务的身份识别依据，甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，并为其账户下的一切行为负责。
3.4 为保护账户和交易安全，乙方有权要求甲方进行实名认证，甲方应当予以配合。甲方同意授权乙方可以通过向第三方核实甲方的身份和资格等信息的方式，对甲方进行认证及取得甲方使用本服务所需的相关资料。
3.5 实名认证是对账户归属进行判断的一个依据，且账户申请提现及获取发票时将以实名认证对应的主体为准，甲方在做认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并理解、遵守以下规则：
（1）须确保认证主体与账户使用主体保持一致，避免将单位使用的账户认证在个人名下，或将本人使用的账户认证在他人名下等任何不当认证行为。
（2）实名认证主体将被视为承诺对账户下的一切行为负责，若账户下行为出现纠纷时（包括但不限于实施违法违规行为、逾期支付服务费、因甲方过失导致数据泄漏等），需由实名认证主体承担全部责任。
3.6 甲方需自行建立健全内部管理制度，规范自身对账户的使用与管理。若甲方因自身经营需要等原因，将其账户交由他人管理的，请做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（例如更改登录密码等）。

4. 服务费用

4.1 本服务的结算方式为后付费类型，使用本服务的同时会产生其他相关的腾讯云服务费用，具体费用详情以具体所使用的其他腾讯云服务为准。为保证服务及时开通或持续提供，您应当遵守本协议及您使用的服务的服务规则并及时缴纳费用。因甲方未缴费，欠费等行为，乙方有权停止提供服务。
4.2 对于已经付费购买的服务，乙方向甲方提供所有的缴费账单后，甲方应在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如乙方未在5个工作日内收到甲方的确认或异议，视为甲方无异议；甲方如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以乙方系统数据为准。乙方根据双方最后确认的金额开具发票。甲

方使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。
4.3 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，本协议按照《腾讯云服务协议》中的相应规定来执行。

5. 权利义务及服务使用规则

5.1 甲方有权依照本协议约定使用本服务，但甲方在使用本服务时须遵守相关法律法规，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。
（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害他们合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
5.2 甲方在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
（1）实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
（2）发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
（3）违反与乙方网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
（4）实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
（5）实施任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱本服务的运营或他人对本服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰乙方任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
（6）因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对平台或他人产生影响的。
（7）实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
5.3 未经乙方书面许可，甲方不得从事下列行为：
（1）对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
（2）将本服务单独销售、分发或提供给他人使用或将本服务的任何内容以应用接口方式提供给他人或以本服务为基础创建与本服务相同、类似的服务。
（3）对乙方拥有知识产权的内容进行本协议约定之外的使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
（4）对本服务或者本服务所涉软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经乙方授权的第三方工具/服务接入软件和相关系统。
（5）通过任何方式或工具（如网络搜索/检索程序、抓取工具等），对本服务的任何内容进行检索或索引，或在未获得用户等权利人授权的情况下收集用户相关信息。
（6）通过修改或伪造本服务运行中的指令、数据，增加、删减、变动本服务的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的。
（7）通过非乙方开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用本服务，或制作、发布、传播上述工具或通过非正常的、恶意的方式使用本服务。
（8）自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。
（9）在乙方明确授权的方式之外使用平台标志等乙方的任何商业标识、乙方产品标识近似的标识或模仿乙方标识的内容。
（10）以任何形式表示与乙方或平台有关联或隶属关系、由乙方或平台赞助、经乙方或平台认可，或者可被合理推断为代表平台或乙方的观点或意见。
（11）将乙方或平台标志用于诋毁平台及乙方旗下任何产品及服务。
（12）在包含或显示色情内容、赌博、非法活动等非法信息或违反法律法规的网站上使用乙方、平台等相关标志。
（13）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换通过本服务提供给甲方的服务结果中可能包含的乙方平台相关的商业名称、商标、服务标记、徽标、域名或平台其他明显的标志。
（14）其他未经乙方明示授权或违反法律法规、政策的行为。
5.4 甲方应按照国家有关规定及甲方自身需求对其使用的计算机信息系统、设备等采取必要的安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。
5.5 甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，对自己存放在平台上的数据以及产品与服务的口令、密码的保密性负责，并为甲方账户下的一切行为负责。因甲方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等泄露或丢失所引起的损失和后果将由甲方自行承担。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.6 甲方应按规定取得国家有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保甲方依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
5.7 为了数据的安全，甲方应负责客户数据的备份工作。本服务不提供任何数据备份功能，请甲方自行对客户数据进行备份，乙方不承担甲方因未进行数据备份、数据丢失等导致的损失。
5.8 乙方仅对本服务本身提供运营维护，甲方应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，甲方应及时解决并避免对本服务产生影响：
（1）甲方内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
（2）甲方自有设备或甲方使用的第三方设备出现故障。
（3）甲方自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
（4）其他甲方原因导致的任何故障、网络中断等。
5.9 若乙方自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，甲方违反相关法律法规、规章制度或本协议的，乙方有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：
（1）要求甲方立即删除、修改相关内容。
（2）直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
（3）限制、暂停向甲方提供本服务（包括但不限于直接对甲方的部分或全部服务进行下线并收回相关资源、对甲方账户进行操作限制等）。
（4）情节严重的，乙方有权终止向甲方提供本服务，终止协议（包括但不限于直接对甲方的全部服务进行下线并收回相关资源等），甲方未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归乙方所有。
（5）依法追究甲方的其他责任。

6. 客户数据

6.1 客户数据指甲方存储、上传到腾讯云服务中（例如腾讯云对象存储 COS），并使用本服务以分析等任何方式处理的数据，以及在使用本服务操作过程中所涉及或产生的应用流程、计算调度记录、任务分析日志等数据。
6.2 甲方保证存储、上传到腾讯云服务中（例如腾讯云对象存储 COS），或使用本服务处理的数据为其在正常业务过程中合法收集、获取或产生的数据，不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的任何形式的知识产权、人身权、个人信息权益等一切合法权益。
6.3 甲方应对数据享有合法、必要的所有权或处分权，不会也不曾将数据用于违法违规目的，甲方将数据用于本协议项下服务已获得相关主体的合法授权，甲方保证有合法权利使用本服务对前述数据进行存储、上传、分析和共享等任何处理。
6.4 甲方保证，甲方在本服务中对数据进行存储、上传、分析和共享等任何处理不违反任何医学伦理、中华人民共和国人类遗传资源管理条例及社会公序良俗，不涉及非法向境外提供或泄露数据。
6.5 甲方在将数据上传腾讯云或使用本服务对于数据进行处理前应对客户数据进行匿名化（或去标识化）处理，相关措施应确保本产品上存储的数据个人信息不可追溯与还原。
6.6 甲方有权自行使用腾讯云服务（例如腾讯云对象存储 COS）对数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以甲方使用的服务的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，甲方应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
6.7 甲方有权对本服务操作过程中涉及或产生的数据（应用流程、计算调度记录、任务分析日志等）进行删除、更改等处理，会导致本服务上进行的任务失败及本服务的不可用，甲方应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。
6.8 您应根据自身需求自行对数据进行备份，腾讯云仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，腾讯云仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。
6.9 乙方同意并认可，客户数据为甲方所有，并且乙方应依法尊重和保护甲方数据，未经甲方授权不得擅自访问或处理，但以下情形除外：
（1）为实现甲方所选择的服务功能，经甲方同意后而需要访问或处理的。
（2）根据国家司法、行政等主管部门的要求，依法提供配合。
（3）甲乙双方协商一致的其他情形。
6.10 乙方将会采取合理的措施保护客户数据。除法律法规规定的情形外，未经甲方许可乙方不会向第三方公开、透露客户数据。尽管乙方对客户数据保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，客户数据可能会因为不可抗力或非乙方因素造成泄漏、窃取等，由此给甲方造成损失的，甲方同意乙方可以免责。
6.11 乙方仅根据本协议为甲方自行操作处理客户数据提供本服务，因客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由甲方自行承担，并且，乙方有权随时全部或部分终止向甲方提供本服务。甲方因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由甲方自行承担，若因此给乙方造成损失的，甲方应赔偿因此给乙方造成的损失。

7. 知识产权

7.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
7.2 乙方是本服务的知识产权的权利人。甲方仅拥有依照本协议约定合法使用本服务的权利，与本服务相关的一切著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，乙方享有上述知识产权及合作过程中产生的衍生品的全部知识产权和所有权，但相关

权利人依照法律规定应享有的权利除外。
7.3 未经乙方或相关权利人书面同意，甲方不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

8. 出口管制与制裁法律合规

8.1 各方承诺遵守所有适用的经济与贸易制裁以及出口管制法律法规，包括所有由联合国安全理事会、中国、美国及任何其他国家所制定并执行的制裁决议、法律与法规以及出口管制法律与法规（在前述文件适用于该方的范围内）（下称“适用出口管制法律”）。甲方承诺不会将腾讯云提供的产品或服务用于适用出口管制法律所禁止的用途。非经相关主管机关许可，甲方及甲方授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体不会通过腾讯云提供的产品或服务向所适用出口管制法律所制裁或指定的个人或实体提供受控的技术、软件或服务，或以任何方式使得腾讯云违反适用出口管制法律。
8.2 如甲方及甲方授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体在本服务中任意时间被出口管制法律所制裁或以任何形式违反出口管制法律，乙方有权立刻停止任何形式的服务与合作，并免除相关责任。

9. 责任限制

9.1 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论）承担责任，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。
9.2 于任何情形下，如果本服务造成甲方损失的，乙方基于本协议和本服务向甲方所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过甲方就本服务已经向乙方支付的费用总额。

10. 其他

10.1 甲方使用本服务即视为甲方已阅读并同意接受本协议的约束。乙方有权在必要时修改本协议条款。甲方可以在本服务的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如果甲方继续使用本服务，即视为甲方已接受修改后的协议。如果甲方不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。
10.2 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
10.3 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
10.4 若甲方和乙方之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，甲方同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
10.5 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解。
10.6 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

多渠道营销服务等级协议

最近更新时间：2023-06-19 17:51:51

为使用腾讯云多渠道营销服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《多渠道营销服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的多渠道营销服务，多渠道营销（Multi-Channel Marketing）是基于微信小程序的药械企业营销工具。MCM基于微信生态进行多渠道营销，包括小程序、公众号、企业微信，帮助药械企业打造一站式的多渠道营销管理平台。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为医疗器械使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。
1.2 根据计算方式涉及的概念，对相关概念进行解释，如“服务可用时间”、“服务可用率”、“错误率”等。
服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务月度内不可用分钟数：在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内产品功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。
服务月度内服务总分钟数：按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于95%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的10%
低于90%但等于或高于85%	月度服务费的20%
低于85%	月度服务费的30%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。**

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.2 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

家医助手服务等级协议

最近更新时间：2023-09-04 17:12:01

为使用腾讯云家医助手服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《家医助手服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 家医助手（Family Doctor Assistant，FDA）

腾讯云提供的家医助手服务，是腾讯基于医疗 AI 和 NLP 服务技术，定位基层健康数字化助手，依托微信和企业微信连接基层医护与居民，提供的家医签约、智能问答、健康宣教、慢病随访、医生 AI 工具等一站式健康管理服务，可应用于基层诊疗、互联网医院、区域平台等数字医疗场景中。该产品旨在增强基层医疗服务能力，提高医患沟通效率，提升患者就医体验和满意度。**您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了在线问诊、医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为在线问诊、医疗器械等用途使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。**具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您连续调用服务接口失败，且一分钟内控制台功能连续不可用情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内调用服务接口全部或部分成功时或在某一分钟内控制台功能连续可用或部分时间可用时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

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

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的本服务可用性不低于99.9%，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额

低于99.9%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95%	月度服务费的20%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云家医助手产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 您因内容违规或其他合规问题引起的，包括但不限于黄赌毒和诈骗信息等。
4.9 不可抗力以及意外事件引起的。
4.10 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.11 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯健康药箱服务等级协议

最近更新时间：2024-09-18 09:42:51

欢迎您使用腾讯健康药箱服务！
为使用腾讯健康药箱服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯健康药箱服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”）以及《腾讯云服务协议》。
《腾讯云服务协议》是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云服务的相关事项签订的合同。
本协议包含本协议的范围、服务的术语和定义、服务的内容、服务可用性、赔偿方案、服务费用、权利义务及服务使用规则、知识产权、客户数据、出口管制与制裁法律合规、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等所有条款，否则，您无权使用腾讯提供的本服务。您使用本服务，即视为您已阅读并同意上述协议、规则等的约束。您有违反本协议的任何行为时，腾讯有权依照违反情况，随时单方限制、中止或终止向您提供本服务，并有权追究您的相关责任。
在本协议中，您可称为“甲方”，腾讯云计算（北京）有限责任公司可称为“乙方”。

1. 协议的范围

1.1 协议适用主体范围

经申请开通后，可以按照本协议约定使用腾讯健康药箱（以下简称“健康药箱”）服务。本协议是甲方与乙方之间关于甲方使用健康药箱服务所订立的协议。

1.2 协议关系及冲突条款

本协议将以《腾讯云服务协议》的相关条款及其不时更新的版本（腾讯云服务协议，若链接地址变更的，则以变更后的链接地址所对应的内容为准；其他链接地址变更的情形，均适用前述约定）为补充，该等条款是本协议不可分割的组成部分，与本协议构成统一整体。本协议与《腾讯云服务协议》应以尽量一致的方式去理解，如的确存在冲突的，以本协议为准。本协议内容同时包括乙方可能不断发布的关于本服务的相关协议、业务规则等内容。上述内容一经正式发布，即为本协议不可分割的组成部分，甲方同样应当遵守。

2. 术语和定义

2.1 腾讯健康药箱

腾讯健康药箱服务，是深圳市腾讯计算机系统有限公司面向大众提供药品的基础信息，包括药品、医疗器械及疫苗的追溯信息，并提供基本用药工具。根据合作充分调动企业资源，打造以患者为中心，一站式的用药增值服务平台，有效沉淀目标用户，实现线上问诊购药。打通企业与医患服务，建立长期的医患交互和依从性管理体系。您知悉并理解，本服务在任何情况下均不视为向您及任何第三方提供了在线问诊、购药、医疗器械及相关服务；您也不得自行或在第三方场景中将本服务作为在线问诊、购药、医疗器械等用途使用，否则，您应自行承担相应的责任及后果。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。
您知悉并同意，本服务的实际提供方为深圳市腾讯计算机系统有限公司，深圳市腾讯计算机系统有限公司将依托其运营的“腾讯健康药箱”微信小程序等平台为您提供本服务，本服务所提供的药品的基础信息等相关服务信息，也均在“腾讯健康药箱”微信小程序等平台进行发布。

2.2 服务月度/年度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。
服务年度是指您购买本服务的服务期限所包含的自然年度。如您购买1年本服务，服务开通之日为3月17日，则包含1个服务年度，其中服务年度是指本年3月17日到次年3月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

2.3 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

3. 服务内容

本服务是基于小程序实现的可通过微信扫码访问的互联网药品信息和用药相关服务。提供的服务页面包括多个服务功能，包括但不限于：药品追溯、药品扫码记录、药品说明书、疾病科普等功能。具体以您购买的服务和腾讯云提供的服务内容为准。

4. 服务可用性

4.1 服务可用性保障

服务可用性 =（1 − 服务月度内不可用分钟数/服务月度内服务总分钟数）× 100%，本服务可用性不低于99.9%。
例如：2024年04月某一天23:00至23:10无法使用腾讯健康药箱服务，不可用时间为10分钟，则2020年04月服务可用性 = 1 − 10 /（30 x 24 x 60）x 100% = 99.98%
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第5条约定获得赔偿。

4.2 故障恢复能力

腾讯提供专业团队7×24小时全面维护，并以工单和电话保障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、告警、定位及故障恢复能力。按照上述的不可用分钟数出现的情况开始，在10分钟内解决不可用问题，恢复为可用状态。

5. 赔偿方案

5.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的20%
低于95.0%	月度服务费的50%

5.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。
（2）您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

6. 服务费用

6.1 **本服务的结算方式为预付费类型。为保证服务及时开通或持续提供，您应当遵守本协议及您使用的服务的服务规则并及时缴纳费用。因甲方未缴费，欠费等行为，乙方有权停止提供服务。**
6.2 对于已经付费购买的服务，乙方向甲方提供所有的缴费账单后，甲方应在5个工作日内予以核对确认或提出异议。如乙方未在5个工作日内收到甲方的确认或异议，视为甲方无异议；甲方如有异议，由双方友好协商解决，如协商不成以乙方系统数据为准。乙方根据双方最后确认的金额开具发票。甲方使用的服务对应的服务规则与本条约定不一致或双方另有约定的除外。
6.3 税费：如无特殊约定，双方在协议执行期间的单价、结算价款均为含税价格。双方各自承担依据相关法律、条例应当缴纳的各项税费。乙方需在甲方付款前提供与付款金额等额的增值税专用发票。如遇国家税率政策变更，对于协议下未履行完毕的订单，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/订单结算价，并且继续执行而无需另行签订补充协议。
6.4 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其他按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，本协议按照《腾讯云服务协议》中的相应规定来执行。

7. 权利义务及服务使用规则

7.1 甲方有权依照本协议约定使用本服务，但甲方在使用本服务时须遵守相关法律法规，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：
（1）反对宪法所规定的基本原则的。

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的。
（3）损害国家荣誉和利益的。
（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
（8）侮辱或诽谤他人，侵害他们合法权益的。
（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。
7.2 甲方在使用本服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得从事包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：
（1）实施诈欺、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。
（2）发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
（3）违反与乙方网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
（4）实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
（5）实施任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱本服务的运营或他人对本服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰乙方任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
（6）因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对平台或他人产生影响的。
（7）实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。
7.3 未经乙方书面许可，甲方不得从事下列行为：
（1）对本服务进行反向工程、反向汇编、反向编译，或者以其他方式尝试发现本服务的源代码。
（2）将本服务单独销售、分发或提供给他人使用或将本服务的任何内容以应用接口方式提供给他人或以本服务为基础创建与本服务相同、类似的服务。
（3）对乙方拥有知识产权的内容进行本协议约定之外的使用、出租、出借、复制、修改、链接、转载、汇编、发表、出版、建立镜像站点等。
（4）对本服务或者本服务所涉软件运行过程中释放到任何终端内存中的数据、运行过程中客户端与服务器端的交互数据，以及运行所必需的系统数据，进行复制、修改、增加、删除、挂接运行或创作任何衍生作品，形式包括但不限于使用插件、外挂或非经乙方授权的第三方工具/服务接入软件和相关系统。
（5）通过任何方式或工具（如网络搜索/检索程序、抓取工具等），对本服务的任何内容进行检索或索引，或在未获得用户等权利人授权的情况下收集用户相关信息。
（6）通过修改或伪造本服务运行中的指令、数据，增加、删减、变动本服务的功能或运行效果，或者将用于上述用途的软件、方法进行运营或向公众传播，无论这些行为是否为商业目的。
（7）通过非乙方开发、授权的第三方软件、插件、外挂、系统，登录或使用本服务，或制作、发布、传播上述工具或通过非正常的、恶意的方式使用本服务。
（8）自行或者授权他人、第三方软件对本服务及其组件、模块、数据进行干扰。
（9）在乙方明确授权的方式之外使用平台标志等乙方的任何商业标识、乙方产品标识近似的标识或模仿乙方标识的内容。
（10）以任何形式表示与乙方或平台有关联或隶属关系、由乙方或平台赞助、经乙方或平台认可，或者可被合理推断为代表平台或乙方的观点或意见。
（11）将乙方或平台标志用于诋毁平台及乙方旗下任何产品及服务。
（12）在包含或显示色情内容、赌博、非法活动等非法信息或违反法律法规的网站上使用乙方、平台等相关标志。
（13）删除、修改、遮掩或以其他任何方式替换通过本服务提供给甲方的服务结果中可能包含的乙方平台相关的商业名称、商标、服务标记、徽标、域名或平台其他明显的标志。
（14）其他未经乙方明示授权或违反法律法规、政策的行为。
7.4 甲方应按照国家有关规定及甲方自身需求对其使用的计算机信息系统、设备等采取必要的安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。
7.5 甲方应当对账户采取必要、有效的保密措施，对自己存放在平台上的数据以及产品与服务的口令、密码的保密性负责，并为甲方账户下的一切行为负责。因甲方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等泄露或丢失所引起的损失和后果将由甲方自行承担。
7.6 甲方应按规定取得国家有关部门的备案、许可或批准（如需），以确保甲方依法进行经营或非经营的活动，包括但不限于国家及地方已经颁布或后续颁布的相关法律法规及政策要求。
7.7 为了数据的安全，甲方应负责客户数据的备份工作。本服务不提供任何数据备份功能，请甲方自行对客户数据进行备份，乙方不承担甲方因未进行数据备份、数据丢失等导致的损失。
7.8 乙方仅对本服务本身提供运营维护，甲方应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，甲方应及时解决并避免对本服务产生影响：
（1）甲方内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。
（2）甲方自有设备或甲方使用的第三方设备出现故障。

（3）甲方自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
（4）其他甲方原因导致的任何故障、网络中断等。
7.9 若乙方自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现，甲方违反相关法律法规、规章制度或本协议的，乙方有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种：
（1）要求甲方立即删除、修改相关内容。
（2）直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
（3）限制、暂停向甲方提供本服务（包括但不限于直接对甲方的部分或全部服务进行下线并收回相关资源、对甲方账户进行操作限制等）。
（4）情节严重的，乙方有权终止向甲方提供本服务，终止协议（包括但不限于直接对甲方的全部服务进行下线并收回相关资源等），甲方未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归乙方所有。
（5）依法追究甲方的其他责任。

8. 知识产权

8.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。
8.2 乙方是本服务的知识产权的权利人。甲方仅拥有依照本协议约定合法使用本服务的权利，与本服务相关的一切著作权、商标权、专利权、商业秘密等知识产权均受中华人民共和国法律法规和相应的国际条约保护，乙方享有上述知识产权及合作过程中产生的衍生品的全部知识产权和所有权，但相关权利人依照法律规定应享有的权利除外。
8.3 未经乙方或相关权利人书面同意，甲方不得为任何商业或非商业目的自行或许可任何第三方实施、利用、转让上述知识产权。

9. 客户数据

9.1 客户数据指甲方存储、上传到腾讯云服务中（例如腾讯云对象存储 COS），并使用本服务以分析等任何方式处理的数据，以及在使用本服务操作过程中所涉及或产生的应用流程、计算调度记录、任务分析日志等数据。
9.2 甲方保证存储、上传到腾讯云服务中（例如腾讯云对象存储 COS），或使用本服务处理的数据为其在正常业务过程中合法收集、获取或产生的数据，不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的任何形式的知识产权、人身权、个人信息权益等一切合法权益。
9.3 乙方同意并认可，客户数据为甲方所有，并且乙方应依法尊重和保护甲方数据，未经甲方授权不得擅自访问或处理，但以下情形除外：
（1）为实现甲方所选择的服务功能，经甲方同意后而需要访问或处理的。
（2）根据国家司法、行政等主管部门的要求，依法提供配合。
（3）甲乙双方协商一致的其他情形。
9.4 乙方将会采取合理的措施保护客户数据。除法律法规规定的情形外，未经甲方许可乙方不会向第三方公开、透露客户数据。尽管乙方对客户数据保护做了极大的努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，客户数据可能会因为不可抗力或非乙方因素造成泄漏、窃取等，由此给甲方造成损失的，甲方同意乙方可以免责。
9.5 乙方仅根据本协议为甲方自行操作处理客户数据提供本服务，因客户数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由甲方自行承担，并且，乙方有权随时全部或部分终止向甲方提供本服务。甲方因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由甲方自行承担，若因此给乙方造成损失的，甲方应赔偿因此给乙方造成的损失。

10. 出口管制与制裁法律合规

10.1 各方承诺遵守所有适用的经济与贸易制裁以及出口管制法律法规，包括所有由联合国安全理事会、中国、美国及任何其他国家所制定并执行的制裁决议、法律与法规以及出口管制法律与法规（在前述文件适用于该方的范围内）（下称“适用出口管制法律”）。甲方承诺不会将腾讯云提供的产品或服务用于适用出口管制法律所禁止的用途。非经相关主管机关许可，甲方及甲方授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体不会通过腾讯云提供的产品或服务向所适用出口管制法律所制裁或指定的个人或实体提供受控的技术、软件或服务，或以任何方式使得腾讯云违反适用出口管制法律。
10.2 如甲方及甲方授权使用腾讯云提供的产品或服务的个人或实体在本服务中任意时间被出口管制法律所制裁或以任何形式违反出口管制法律，乙方有权立刻停止任何形式的服务与合作，并免除相关责任。

11. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用不属于服务可行性定义的范畴，腾讯云无须向您承担责任：
11.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
11.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
11.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
11.4 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
11.5 您未遵循腾讯云使用文档或使用建议引起的。
11.6 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。

11.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
11.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

12. 其他

12.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
12.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
12.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
12.4 甲方使用本服务即视为甲方已阅读并同意接受本协议的约束。乙方有权在必要时修改本协议条款。甲方可以在本服务的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如果甲方继续使用本服务，即视为甲方已接受修改后的协议。如果甲方不接受修改后的协议，应当停止使用本服务。
12.5 本协议签订地为中华人民共和国广东省深圳市南山区。
12.6 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）。
12.7 若甲方和乙方之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，甲方同意将纠纷或争议提交本协议签订地有管辖权的人民法院管辖。
12.8 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解。
12.9 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对双方具有约束力。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

移动服务
腾讯客户端性能分析隐私政策声明

最近更新时间：2023-06-30 15:06:02

- 您可以通过单击如下链接查看 QAPM SDK 公有云隐私政策声明：单击此处 >>
- 您可以通过单击如下链接查看 QAPM 私有化 SDK 个人信息保护规则：单击此处 >>

教育服务
智聆口语评测服务等级协议

最近更新时间：2022-04-15 14:55:19

为使用腾讯云智聆口语评测服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云智聆口语评测服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的智聆口语评测服务

是指腾讯云为您（也称“客户”）提供的语音评分服务，包括流利度、准确度、完整度以及腾讯云提供的其它类型的评分服务等，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。您可以通过本服务集成语音打分能力，并可以即时地为使用您应用程序的用户提供发音评测服务。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务月度内不可用分钟数

在某一分钟内，只有在您持续通过本服务的推送API或管理台页面推送的所有信息尝试均失败的情况下，该分钟才计入服务月度内不可用分钟数；如果您在某一分钟内通过本服务的推送API或管理台页面推送的信息尝试全部或部分成功时，则视为该分钟内的本服务均是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。在一个服务月度内服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.4 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 * 24（小时）* 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

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

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照下表中的标准获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性（Av）	赔偿代金券金额
99.9% > Av ⩾ 99.0%	月度服务费的10%

99.0% > Av ⩾ 98.0%	月度服务费的20%
98.0% > Av	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）自然日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 使用超过当前付费版本标定的服务能力上限而导致的推送延时或丢弃。
4.8 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.9 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额**。
5.2 如您使用腾讯云的服务涉及到个人信息的，您承诺在其向腾讯云提交需要进行识别、处理等主体信息（包括但不限于您用户的语音数据）前，均已经通过合法有效方式得到信息主体的授权（包括但不限于授权给腾讯云进行识别处理），且该授权范围能够满足您的识别行为和对其信息的使用范围。否则由此导致的后果全部由您方承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，您赔偿腾讯云所有损失。
5.3 您使用识别结果等应当遵循合法、正当、必要的原则，仅在合同约定的场景中使用，您超出该范围或非法、不合理使用而产生的责任，全部由您承担；并使腾讯云免责，如给腾讯云造成损失，您赔偿腾讯云所有损失。
5.4 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.5 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用（完）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智聆口语评测 TAI SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-07-11 15:50:42

详细信息，请参见 智聆口语评测 TAI SDK个人信息保护规则 。

作业批改
腾讯云作业批改服务条款

最近更新时间：2025-07-02 18:21:22

《腾讯云作业批改服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用作业批改服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的合同。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读、理解本服务条款并同意接受本服务条款的约束，　　本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括但不限于法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云提供的作业批改服务，为您提供的作业批改产品下，各个独立的智能批改服务，如数学作业批改、英文作文批改等服务，服务内容详见腾讯云官网作业批改产品介绍页。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上服务内容（如数学作业批改、英文作文批改等）以供选择，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 腾讯云可能基于客户回馈、营销推广等各种原因，向符合条件的客户赠送特定服务或本服务中的部分项目（统称“赠送服务”），您理解并同意，赠送服务是腾讯云为客户额外提供的优惠，赠送服务的服务内容（包括但不限于服务标准等）可能与正价购买的服务有所差异，具体以腾讯云实际提供的赠送服务内容为准，您应确认知晓并同意本条款及相关服务规则，否则，请勿使用赠送服务。赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵正常服务价格。
1.4 您知悉并了解，基于旨在保资源优化与公平分配，确保所有用户长期享受高性价比的稳定服务，并助力您精准控制成本、避免资源浪费原因，本服务下单购买成功后不支持退款，请您充分考虑之后购买。

2. 使用规则

2.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您不得利用本服务制作、上传、复制、发布、传送、传播或者转载违反国家法律法规的内容；您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。
2.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。
2.3 您不得通过任何不正当手段或以违反诚实信用原则的方式开通和使用本服务。例如通过任何机器人软件、蜘蛛软件、爬虫软件、刷屏软件等程序、软件方式；通过非腾讯云指定或允许的方式；通过侵犯腾讯云或他人合法权益的方式；通过其他违反本服务条款或相关法律、行政法规、国家政策等方式。
2.4 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。
2.5 您理解并同意，除有另行明确书面约定外，您不得对本服务进行复制、修改、创建衍生作品；不得以反向工程、反编译、翻译、分解或以其他方式尝试提取服务的源代码；不得向任何人出售、分许可、转售或分发本服务。

3. 用户业务数据

3.1 您应合理谨慎对待您在本服务中的用户业务数据。您通过本服务上传、存储、分发、加工及其他方式处理用户业务数据，或者执行删除操作，您应清楚相关操作的后果，并承担相应的义务。
3.2 您应保障您的业务数据的合法性，包括数据内容、获取和使用方式等均应符合法律规定，并对违法后果承担责任。
3.3 您理解并同意，腾讯云遵循合法、正当、必要和诚信原则，基于您的委托、指令和需求开展数据处理活动。腾讯云的数据处理活动不会超出您的指示范围，您有权对腾讯云的上述数据处理行为进行监督。腾讯云认为您的指示违反适用的数据保护相关的法律（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》）时，腾讯云有权立即通知您，并拒绝按照您的指示行动而无需承担任何责任。
3.4 本服务条款下的数据处理地点为中华人民共和国境内。腾讯云将仅在为提供本服务之目的所必需的期间内保留您的数据，除法律法规另有规定外，腾讯云将在数据处理期限结束后停止一切数据使用行为，或者根据您的指示将相关个人信息内容（如有）返还给您或删除所有此类个人信息。如果法律

法规不允许腾讯云删除此类个人信息，则腾讯云不得将这些个人信息用于除您的委托和指示之外的任何其他用途。若删除个人信息从技术上难以实现的，腾讯云会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

3.5 腾讯云采取建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施来保障数据安全。腾讯云持续加强风险监测，发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，将立即采取补救措施；发生数据安全事件时，将立即采取处置措施。

3.6 腾讯云根据适用的法律保护您通过本服务上传并存储在腾讯云数据中心的数据，对您的业务数据承担相应的安全保障义务。腾讯云通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面对您的数据采取必要的保护措施。除法律法规另有规定或执行您的服务要求所需之外，未经您同意，腾讯云不会对您的业务数据进行任何未获授权的访问、使用和披露。

4. 法律责任

4.1 您理解并同意，腾讯云提供的本服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。由于现有技术和条件的局限性原因，或由于您提供的文档清晰度、光线、字体等客观因素影响，腾讯云不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，不保证识别或分析结果的完全准确性，在此情况下将不被视为腾讯云违约，腾讯云可以免责，同时双方应友好协作共同解决问题。

4.2 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其它责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

4.3 于任何情形下，腾讯云基于本服务条款及本服务向您所承担的赔偿责任（无论基于合同、侵权或任何其他责任理论）的总额，不超过您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额；如果您使用本服务的服务期限超过12个月的，则腾讯云的最大赔偿责任不超过损害发生前12个月，您就本服务已经向腾讯云支付的费用总额（为免歧义，本处费用指您就实际使用本服务的时长/数量等而实际已支付的现金，不包括预付但未实际消耗的费用、代金券等）。若本条款与双方其他约定或腾讯云服务规则冲突或不一致的，以本条约定为准。

5. 其他

5.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，腾讯云将以合理的方式通知您，您也可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您在服务条款修订后继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。

（完）

腾讯云作业批改服务等级协议

最近更新时间：2025-07-02 18:21:22

本作业批改服务等级协议自【2025】年【07】月【03】日生效。
本协议是【腾讯云计算（北京）有限责任公司】（以下简称“腾讯云”）与您之间就您使用腾讯云作业批改服务的相关事项签订的协议。**为使用腾讯云作业批改服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云作业批改服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《腾讯云作业批改服务条款》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。**
为使用本服务，请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款将会以加粗及/或加下划线等形式提示您重点注意。如您对协议有任何疑问，可以通过工单向腾讯云进行咨询。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买、使用本服务。您通过勾选、点击确认/同意，或您以任何方式购买、使用本服务，或您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读、理解本协议并同意接受本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云作业批改服务

腾讯云提供的作业批改服务，是指腾讯云为您提供的作业批改产品下，各个独立的智能批改服务，如数学作业批改、英文作文批改等服务，服务内容详见腾讯云官网作业批改产品介绍页。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求

腾讯云将返回错误码为“内部错误”的请求视为失败请求。

1.4 有效请求

腾讯云将在作业批改服务器端收到的请求视为有效请求。

1.5 每5分钟错误率

每5分钟错误率 =（每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数）× 100%。

1.6 单位时间

服务统计以5分钟为一个单位，固定从每天零点零分零秒开始起算，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00-00:04:59，以此类推。

1.7 月度服务费用

您在一个自然月中就腾讯云作业批改服务所支付的服务费用总额，如果您一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

本服务可用性按服务月度统计，根据服务月度内每5分钟错误率之和除以服务月度内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：
服务可用性 = (1 − 服务月度内每5分钟错误率总和 / 服务月度内5分钟总个数) × 100%
服务周期内5分钟总个数 = 12 × 24 × 该服务周期的天数

2.2 服务可用性与服务指标标准

作业批改服务承诺服务可用性不低于99.5%。
如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定申请赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云发放**代金券（非现金）**的形式实现，且为腾讯云服务可用性低于标准向您提供的全部及唯一赔偿，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务时使用，不能用于购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，**赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费总额。（此处月度服务费不含使用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）**

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.50%但等于或高于99.0%	月度服务费的10%
低于99.0%但等于或高于95.0%	月度服务费的25%
低于95.0%	月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到作业批改服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您使用该服务且发生可用性标准未达标情形的账户的工单系统提出赔偿申请。**您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，根据本协议约定合理评估是否向您作出赔偿，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台日志记录为准。**
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，**均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：
（1）您的业务使用的 AppID 及 UIN。
（2）您的业务不可用具体时间段，精确到分钟。

4. SLA 适用例外情形

如果您通过公测、内测、邀请测试方式或免费、在免费额度内使用本服务，虽然我们会按照产品文档描述的功能提供服务，但是不对可用性、服务成功率进行任何承诺，本 SLA 的可用性标准和赔偿标准不适用相应场景。

5. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
5.1 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障、系统故障、通信线路故障或配置调整引起的。
5.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。
5.3 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
5.4 您的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
5.5 您未遵循腾讯云协议、本服务使用文档或使用建议引起的。
5.6 由于您所安装软件或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的服务不可用或服务不达标。
5.7 由于不可抗力引起的不可用。不可抗力指协议各方所不能预见、并且它的发生及其后果是不能克服和不能避免的情况，包括但不限于：自然灾害如洪水、冰雹、海啸、台风、旱灾、火灾等；政府行为如政府当局颁布或调整、变更的政策、法律、法规和采取新的行为措施等导致协议不能履行；社会异常现象如骚乱、疾病、战争、罢工（但不包括各方内部劳资纠纷）等；其他不能预见、不能克服并不能避免且对一方或各方造成重大影响的事件。
5.8 因如下情形导致的服务异常而引起的不可用：
（1）基础电信资源的变动。包括但不限于电信部门技术调整，电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护，电信/电力线路被破坏；
（2）政府主管部门、运营商的管控行为；

（3）公共网络的阻塞、运行效率下降或黑客行为；
（4）其他非腾讯云过错所导致的、腾讯云无法控制或合理预见的情形。
5.9 由于您未按约定购买或支付服务费用导致的服务器被暂停或终止。
5.10 由于您违反本协议、《 腾讯云服务协议 》、《 腾讯云作业批改服务条款 》导致的服务被暂停或终止。
5.11 由于腾讯云对本服务开展《 腾讯云服务协议 》中所描述的“日常维护”所引起的服务短时间的中断或暂停情况。
5.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
5.13 属于相关法律法规、相关协议（包括《 腾讯云服务协议 》及本协议引述的其他协议）、相关规则（包括官网相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等规则）或腾讯云单独发布的适用于本服务的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

6. 其他

6.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的违约赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。
6.2 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及响应监管要求和政策规范等原因，您同意腾讯云可以对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，表示您已充分阅读、理解并接受修改后的内容，也将遵循修改后的内容。
6.3 腾讯云在 腾讯云官网 相关页面中对于本服务的服务内容、价格等服务事项的说明和您在购买、使用本服务中确认同意的页面条款、使用文档等均为本协议不可分割的一部分。本协议作为《 腾讯云服务协议 》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。
（完）

数学作业批改
TAISDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-07-11 15:50:43

详细信息，请参见 TAISDK 个人信息保护规则 。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

互动白板服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 14:59:49

为使用腾讯云互动白板（Tencent Interactive Whiteboard，TIW）服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云互动白板 TIW 服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性指标、赔偿方案以及免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云互动白板（Tencent Interactive Whiteboard，TIW）

腾讯云提供的互动白板（Tencent Interactive Whiteboard，TIW）服务（以下简称“本服务”），是指包括互动涂鸦、轨迹实时同步、文档共享、媒体共享、文档转码、白板与音视频实时同步录制、回放、终端 SDK 接入和后台接口等能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为03月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指03月17日到03月31日，第2个服务月度是指04月01日到04月30日，第3个服务月度是指05月01日到05月31日，第4个服务月度是指06月01日到06月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

1.4 白板进房成功率

您请求进白板房间，请求一次计一次请求，进房间成功即算作进房成功。
白板进房成功率 =（白板进房成功次数 / 白板进房请求总次数）x 100%

1.5 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因在单位时间内（每5分钟为一个单位时间）白板进房成功率低于99%时，视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续5分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于5分钟不计入不可用分钟数。

> **说明**
> 腾讯云互动白板服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 – 00:04:59，以此类推。

1.6 服务月度总分钟数

服务月度总分钟数按照服务月度内的总天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = 1 –（服务月度内不可用分钟数 / 服务月度总分钟数）x 100%
例如：2019年03月某一天上午10:00至10:30白板进房成功率为98%（白板进房成功率低于99%且持续超过5分钟），不可用时间为30分钟，则2019年03月服务可用性 = 1 –（30 / (31 x 24 x 60)）x 100% = 99.93%。

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.9%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）本服务赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果本服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券和服务费减免等抵扣的费用）。

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	当月月度服务费的10%
低于99.5%但等于或高于99%	当月月度服务费的20%
低于99%	当月月度服务费的50%

3.2 赔偿申请时限

（1）如本服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，**双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日。**如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 用户自身故障所引起的。
4.2 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
4.3 用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。
4.4 用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。
4.5 用户未遵循腾讯互动白板产品使用文档或使用建议引起的。
4.6 用户大规模流量突发增长（单房间用户数大于5千人或新增并发用户数超过3万人），且未提前5个工作日通过 提交工单 、联系商务经理等方式告知腾讯云而引起的。
4.7 用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。
4.8 用户因内容违规或其他合规问题引起的，包括但不限于黄赌毒和诈骗信息等。
4.9 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。
4.10 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。
4.11 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.12 不可抗力以及意外事件引起的。
4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

互动白板 SDK 个人信息保护规则

最近更新时间：2023-07-11 15:50:43

详细信息，请参见 互动白板 SDK 个人信息保护规则 。

零售服务
智慧零售增长平台 Lite 版服务等级协议

最近更新时间：2023-09-11 16:05:42

为使用智慧零售增长平台 Lite 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《智慧零售增长平台 Lite 版服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》、《智慧零售增长平台 Lite 版服务协议》等相关协议及文件（具体名称以实际签署为准，统称为“服务协议”）。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 智慧零售增长平台 Lite 版

腾讯云提供的智慧零售增长平台 Lite 版是腾讯智慧零售将长期经营而形成“四力”方法论沉淀后而形成的数据产品，产品围绕“组织力”、“商品力”、“运营力”、“产品力”（即“四力”）为客户提供月度经营诊断报告、运营工具箱的服务内容，助力客户快速完成私域建设规划、团队搭建、运营细则等。

1.2 服务年度

服务年度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然年度，如您购买一年本服务，服务开通之日为2022年3月17日，则包含1个服务年度，第1个服务年度是指2022年3月17日到2023年3月16日。服务可用性按服务年度内所包含的各个自然月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯云的原因，您所有试图与智慧零售增长平台 Lite 版（月度经营诊断报告运营工具箱）服务平台（https://sili.tencent.com）建立访问或连接的连续尝试均失败，即您始终无法使用智慧零售平台 Lite 版服务，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外。

1.4 服务不可用分钟数

在一个服务月度内，服务不可用分钟数之和即为服务月度内不可用分钟数。

1.5 服务月度内服务总分钟数

按照服务月度内的天数 × 24（小时）× 60（分钟）计算。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =（服务月度内服务总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度内服务总分钟数 × 100%

2.2 服务可用性/服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

1. 赔偿以腾讯云发放代金券的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

2. 如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）**。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

注：月度服务费 = 本服务对应服务金额/服务月份

3.2 赔偿申请时限

1. 如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，**若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准**。
2. **您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务等级协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

1. 腾讯云账号及智慧零售增长平台 Lite 版使用的账号。
2. 详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
3. 其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为服务协议的附属协议，具有与服务协议同等效力，本协议未约定事项，您需遵守服务协议的相关约定。若本协议与服务协议中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

智慧零售增长平台 Lite 版服务协议

最近更新时间：2023-09-11 16:16:51

欢迎您使用智慧零售增长平台 Lite 版服务！
为使用智慧零售增长平台 Lite 版服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《智慧零售增长平台 Lite 版服务协议》（以下简称“本协议”）以及《腾讯云服务协议》、《智慧零售增长平台 Lite 版服务等级协议》等相关协议及文件。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，免除或者限制责任的条款等。限制或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、理解并同意接受本协议及相关协议、规则等的所有条款，否则，请您不要使用本服务，您通过网页确认或以其他任何方式明示或者默示表示接受本协议，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读并同意接受上述协议、规则等的约束。
本协议由腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”或“我们”）与您签署。

1. 服务内容

1.1 智慧零售增长平台 Lite 版，是腾讯智慧零售将长期经营而形成“四力”方法论沉淀后形成的数据产品，产品围绕“组织力”、“商品力”、“运营力”、“产品力”（即“四力”）为客户提供月度经营诊断报告、运营工具箱的服务内容，助力客户快速完成私域建设规划、团队搭建、运营细则制定等。
1.2 腾讯向您提供的具体服务内容，以您在订购时页面列明为准。在您下单成功并支付款项后，我们将通过购买页预留的邮箱联系您，并协助您开通四力 Plus 商家增长平台（网址：https://sili.tencent.com）智慧零售增长平台 Lite 版使用权限，并将账号等信息发送至您的邮箱，您可通过账号查看、使用本服务。

2. 服务费用

2.1 本服务的结算方式、计费标准在您订购页面予以列明公示，您应根据所选择产品的服务规则提前足额支付服务费用或保持腾讯云服务账号（以下简称“账号”）余额充足，以确保服务的持续使用，腾讯云将以订购页面公布的当时有效的价格体系为准，自您的腾讯云账户中予以扣划服务费用。在您完善腾讯云账户信息且进行实名认证后，可根据流程要求申请开具发票。
2.2 腾讯云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您继续提供服务和技术支持，或者终止服务和技术支持的权利，同时，腾讯云有权要求您支付终止服务前您尚未支付的服务费用。
2.3 腾讯云可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），您理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条款的客户，您需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，腾讯云的优惠措施不可同时叠加适用。
2.4 除非我们在通知中另行说明，任何新“服务”或某项“服务”的新功能的费用和收费，将从我们在官网上发布更新后的费用和收费标准时起生效。在至少提前30天向您发出通知后，我们可提高或增加某项您正在使用的现有服务的费用或收费标准。

3. 您的权利义务

3.1 您应确保已取得从事本协议下合作业务所需的合法资质，且在本协议有效期内持续有效，签署、履行本协议不违反任何对其有约束力的法律文件。
3.2 您有权按照约定使用服务内容以及交付成果，**对于腾讯云提供分析服务而形成的全部数据信息或聚合报告等交付成果，您仅可基于本协议目的而自行使用，不可以任何形式对外泄露、披露或向第三方提供。对于交付成果中所包含的模型、诀窍、工具、行业观点、格式、字体、图片等，仍归腾讯云或原权利人所有。**

4. 腾讯云的权利义务

4.1 腾讯云有权根据自行的合理判断，拒绝为您不符合法律法规及平台规则的业务或运营活动内容提供服务或开展合作。
4.2 因腾讯云仅作为中立的技术服务提供者依本协议约定向您提供服务，相应交付成果供您相关业务参考，但不建议将项目交付物作为决策的唯一依据。您的业务决策，应由您自行运营并承担全部责任。您应确保对工作成果的运用合法合规。

5. 数据授权

5.1 为使用本协议所约定服务、参加各类市场活动以及本协议约定的其他事项，您需向腾讯云及深圳市腾讯计算机系统有限公司（以下统称为“腾讯”）提供相关经营数据，并授权腾讯对数据进行相应的处理。您承诺，向腾讯提供的数据为正常业务开展过程中合法收集、获取或产生的真实数据，已采取适当途径征得相应的权利人同意，腾讯可根据本协议约定进行相应的数据分析、处理。
5.2 若您在本协议签署时已经开通或者在协议履行过程中开通“腾讯有数”产品，您同意授权腾讯查看、使用您在“腾讯有数”的相关数据、统计结果等，相关数据、统计结果不包含个人信息，且同意腾讯对以上数据进行分析、处理，以便于为甲方提供服务、参加腾讯举办的各类市场活动进行行业分析以及本协议约定的其他事项。您可自行选择是否开通“腾讯有数”产品，若未开通，则无法使用腾讯根据“腾讯有数”数据提供的相关服务，但不影响使用腾讯的其他服务。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5.3 为实现本协议约定的目的，您同意并授权财付通支付科技有限公司（以下简称“财付通”）将您名义开通的微信小程序和视频号接入微信支付服务产生的交易统计数据（具体为自2019年01月01日之日起微信小程序及视频号产生的月度交易金额、月度交易次数和月度交易人数，相关数据、统计结果不包含个人信息）持续提供给腾讯进行相应“四力 Plus”整体增长战略及专项经营策略分析（包含行业分析）等服务以及本协议约定的其他事项使用，同意腾讯从财付通获取前述数据。同时，您应当按照腾讯及财付通的要求提供相关证明材料，承诺并保证相关材料的真实、准确、完整和有效。财付通及腾讯按本授权使用相关交易数据、披露统计数据，未违反各自与您约定的保密义务，相关数据使用系为您与腾讯双方合作的需要，相关责任和后果由您自行承担。

5.4 您或您委托第三方提供的经营数据及分析结果，您同意腾讯在不体现您具体名称的情况下，可将该行业分析结果提供给您或其他的客户使用。

6. 其他

6.1 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本服务条款内容做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对本服务条款所做的修改，您有权停止使用本服务并书面通知腾讯云，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的条款。

6.2 本协议作为《腾讯云服务协议》的补充，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，您在使用本服务期间应当予以遵守。

6.3 本协议未约定事项，以《腾讯云服务协议》的相关约定为准。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本服务条款为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

四力选品智能推荐服务等级协议

最近更新时间：2024-07-24 17:23:01

为使用四力选品智能推荐服务（“四力”指“组织力”、“运营力”、“商品力”、“产品力”，以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守本协议，以及《腾讯云服务协议》等相关协议及文件（具体名称以实际签署为准，统称为“服务协议”）。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯（即“我们”）之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 四力选品智能推荐 服务

是指腾讯为您（也称“客户”）提供的商品个性化推荐技术服务，属于“腾讯‘四力Plus’智慧零售增长平台”（以下简称“腾讯智慧零售增长平台”）中的升级功能模块（“四力”指：“组织力”、“运营力”、“商品力”、“产品力”，腾讯智慧零售围绕该四种能力的基础方法，为客户提供产品及咨询服务）。

1.2 服务阅读

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 服务不可用

当某一分钟内，由于腾讯单方原因，导致您试图向腾讯智慧零售增长平台获取推荐结果失败，即在您所购买的权益范围内，您始终无法使用本服务，则视为该分钟服务不可用。如果用户在某一分钟内可使用本服务的部分功能或服务部分成功时，则视为该分钟内的本服务是可用的，不计入服务月度内不可用分钟数。本协议第4条免责条款规定的情形除外，不计入服务不可用时间。

2. 服务可用性/服务成功率

2.1 服务可用性/服务成功率计算方式

服务可用性 =（服务月度内服务总分钟数 − 服务不可用分钟数）/ 服务月度内服务总分钟数 × 100%

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.90%，您有权按照如下条款约定获得服务期限延长（即腾讯基于服务不可用给予您的对应赔偿）。

3.1 赔偿标准

服务月度的服务可用性	服务可申请延长期限
低于99.90%但等于或高于99%	3个自然日
低于99%但等于或高于95%	6个自然日
低于95%	15个自然日

3.2 赔偿申请

如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在未达标的相应服务月度结束后的次月的第（30）个自然日内，仅通过您对应账户的工单系统提出延长服务期限申请。您提出赔偿申请后腾讯会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯智慧零售增长平台的后台记录为准。**如果您未在前述申请期限内提出赔偿申请，或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯主张其他权利的权利，腾讯有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。**

3.3 服务期限延长申请材料

您的申请需至少与下列信息一同提供：
（1）一份详细的事件说明报告。
（2）详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节。
（3）其他出于合理原因要求您提供的信息。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯的赔偿范畴，腾讯无须向您承担责任：
4.1 腾讯智慧零售增长平台进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练。
4.2 任何腾讯智慧零售增长平台所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
4.3 您的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 由于您的疏忽授权、错误操作、自有设备或第三方软件、设备引起的。
4.6 您未遵腾讯智慧零售增长平台产品使用文档或使用建议引起的。
4.7 非腾讯原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.8 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯可以免责、免除延长服务期限责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯违约原因造成您损失的，腾讯的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。
5.2 腾讯有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。
5.3 本协议作为服务协议的附属协议，具有与服务协议同等效力，本协议未约定事项，您需遵守服务协议的相关约定。若本协议与服务协议中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

解决方案
行业解决方案
在线教育互动课堂服务等级协议

最近更新时间：2022-07-15 15:13:05

为使用腾讯云在线互动课堂产品服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《在线互动课堂产品服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《腾讯云服务协议》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云在线互动课堂产品服务

是指腾讯云为您提供的教育小班课场景等完备的互动课堂 SaaS 服务，支持音视频、数据、文本等互动功能。

1.2 服务月度

服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您购买三个月本服务，服务开通之日为3月17日，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性是指用户本地设备及网络正常的前提下，在互动教室中能进行音视频互动、课件互动，能正常使用教室里的功能。
服务可用性 = 1 – 单个教室内无法正常使用的所有人时长 / 单个教室内所有人的使用时长 x 100%

2.2 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于免责条款情形的除外），您可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

（1）赔偿以腾讯云**发放代金券**的形式实现，您应当遵守代金券的使用规则（包括使用期限等，具体以腾讯云官网发布的代金券相关规则为准）。发放的代金券不能折现、不开具发票，仅限您通过您的腾讯云账户购买本服务，不能购买其他的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。
（2）如果某服务月度没有达到服务可用性标准，赔偿额按照相应未达标服务月度单独计算，**赔偿总额不超过相应未达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费**（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99%但等于或高于98%	月度服务费的10%
低于98%但等于或高于95%	月度服务费的25%

低于95%	月度服务费的60%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

4.1 不可抗力的原因引起的：台风、洪水、火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、泥石流、山崩、各种原因发生的火灾，战争、动乱、政府干预、罢工等。

4.2 本公司提前通知甲方进行必要的维护，而甲方拒绝执行而引起的。

4.3 由于用户方或任何第三方引起的，包括但不仅限于以下所列：

（1）各种原因引起的 INTERNET 基础网络故障。

（2）用户方应用遭网络攻击或病毒感染所引发的结果。

（3）用户方未遵循合同条款及相关国家法律法规行为所引发的结果。

（4）其他不能预见并且对其发生和后果不能防止并避免的不可抗力原因。

4.4 由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

（1）用户自身故障所引起的。

（2）用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。

（3）用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。

（4）用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。

（5）用户未遵循在线互动课堂产品的使用文档或使用建议引起的。

（6）用户大规模流量突发增长（波动超过2000并发），且未提前5个工作日书面告知腾讯云而引起的。

（7）用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。

（8）用户采用任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。

（9）腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。

（10）腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。

（11）任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

（12）不可抗力以及意外事件引起的。

（13）非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

（14）属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 **双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。**

5.2 关于预付费和后付费退费的说明：如选择后付费计费，可在任意时间点停止使用，停止使用即停止计费，具体账单可参考当月账单；如选择预付费，预付费套餐包购买后当日生效，若套餐包内用量还未被使用，我们支持购买后5天内无理由退款，一经使用，不支持退款。

5.3 当用户方与腾讯云在线互动课堂产品所签订的销售合同暂停或终止的同时本协议即相应暂停或终止。

5.4 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.5 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

管理与支持
用户服务
驻场技术支持服务条款

最近更新时间：2025-04-17 20:31:53

《驻场技术支持服务条款》（以下简称“本服务条款”）是腾讯云计算（北京）有限责任公司（简称“腾讯云”）与您之间，就您使用驻场技术支持服务（以下简称“本服务”）的相关事项签订的条款。
为使用本服务，您应当充分阅读、理解本服务条款，其中限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。
您通过勾选、点击确认或以其他方式表示接受本服务条款，或您以任何方式使用本服务的，即视为您已阅读、理解本服务条款并同意接受本服务条款的约束，本服务条款即在您与腾讯云之间产生法律效力。
本服务条款是《 腾讯云服务协议 》的补充，具有与《 腾讯云服务协议 》同等效力。本服务条款与《 腾讯云服务协议 》相冲突或不一致之处，以本服务条款优先适用。本服务条款未约定事项（包括法律适用、争议管辖等），以《 腾讯云服务协议 》的相关约定为准。

1. 服务概况

1.1 本服务是腾讯云依托多年服务经验、成熟的流程和工具体系、以及知识库平台，通过现场服务的方式为您提供的专业服务，包括技术支持、故障管理、监控巡检、资源巡检、告警管理、备份管理、需求收集与反馈、服务报告。
1.2 本服务可能为您提供一种或一种以上的服务配置、功能搭配等选择，请您在开通服务前仔细阅读服务规则并根据自身需求和情况，确定购买或使用的具体服务内容。腾讯云将依照本服务条款及您所选择的服务内容向您提供服务。
1.3 不同配置、不同功能的服务可能存在差异化的服务效果。腾讯云可能对特定的服务配置和功能提供优惠措施，这些优惠措施如果附有一定条件或前提的，您应符合和遵守，否则腾讯云有权不向您提供该等优惠或要求您承担相应的补差义务。

2. 服务准备

2.1 您应提前三周向腾讯云申请技术支持服务，以便于腾讯云评估技术支持服务移交材料、时间计划可行性、以及组建服务团队，确认是否承接该服务申请。
2.2 您负责在腾讯云进场前，提供腾讯云进驻现场的办公环境和相关设备（包括办公桌椅、网络环境、电话、传真机、打印机、复印机等环境和设备）等必要的办公条件，并负责提供腾讯云工作人员工作需要使用的复印、打印、传真等耗材。
2.3 您应授权腾讯公有云产品的网络访问、配置查询等权限，以及相关技术工具的操作权限。
2.4 腾讯云派驻现场的技术支持服务人员，需经您审核通过后方可进入。
2.5 因本服务涉及人力调度和岗前培训，一旦您付款完成，不支持退款。如您有其他诉求的，可拨打客服电话4009100100或提交工单处理。

3. 服务时间与服务标准

3.1 本服务包含两种时间模式

以您订单上显示的选择为准：

5*8 模式	7*24 模式
工作日：周一到周五，每天8小时（上午9:00 – 下午18:00，含1小时午休）。	周一到周日，每天24小时。
节假日：双休日（周六和周日）以及国家法定节假日。	
根据甲乙双方约定，在技术支持服务过程中各项任务的安排尽量避开节假日，如需双休日加班，事后按照加班天数1：1调休，国家法定节假日加班，按照加班天数1：3调休。	
腾讯云技术支持服务人员在节假日休假期间，应保证值班人员7*24小时通讯畅通，能远程支持解决您问题。	
当出现故障情况下，腾讯云人员须中断休假，按照 SLA 定义的时间范围内，到达您现场解决问题。	

3.2 5*8模式服务标准

服务内容

序号	服务目录	服务内容说明	服务规格	交付物
1	技术支持	提供腾讯公有云产品使用咨询、配置指导、问题处理及日常维护等技术支持。	5*8	按月度输出《服务报告》
2	故障管理	有效协调资源，推动故障快速定位，解决现网问题，恢复平台正常运行。	5*8	
3	监控巡检	针对腾讯公有云产品制定监控方案并实施，定期巡检、周期性调整方案。	1次/工作日	
4	资源巡检	定期通过腾讯巡检工具对平台系统的关键容量指标进行巡检，提前识别风险隐患，提供巡检报告。	1次/工作日	
5	告警管理	参照事件和问题处理流程，设置监控告警策略，对监控告警信息进行分析并对问题分类处理，提升主动预警和快速恢复能力。	1次/工作日	
6	备份管理	根据客户需求及平台特点，定期检查备份任务和备份有效性。	1次/月	
7	需求收集与反馈	根据项目运行情况收集客户需求与反馈。	按需	
8	服务报告	定期总结汇报平台运行情况，输出技术支持服务报告，包含平台风险及优化方向建议。	1次/月	

服务 SLA

- 日常技术支持服务：提供现场服务，根据条款要求提供工作日5*8小时，日常监控和响应腾讯公有云产品的技术支持咨询，现场立即响应和处理问题。
- 应急服务：当平台发生故障时，提供应急响应：7*24小时，并按照如下的故障分级和响应时间提供应急服务，并提供故障恢复报告。

故障分级与响应时间

故障分级	现象描述	响应时间
一级故障	平台处于瘫痪状态，不能正常运行，影响生产运营	在接到故障反馈后，现场服务时间内立即响应，如果是非现场服务时间或节假日，应在半小时之内响应。 如果是非现场服务时间或节假日，根据甲方的要求，技术支持服务人员须4小时内到达现场，如果本服务人数≥2个人，可承诺2小时到达现场（适用于北京、上海、深圳、广州、成都）。
二级故障	部分功能出现故障或较严重的性能问题，但平台仍能正常工作	在接到故障反馈后，现场服务时间内立即响应，如果是非现场服务时间或节假日，应在1小时之内响应。 如果是非现场服务时间或节假日，根据甲方的要求，技术支持服务人员须8小时内到达现场。
三级故障	一般性功能或性能故障，平台仍能正常工作	在接到故障反馈后，现场服务时间内立即响应，如果是非现场服务时间或节假日，应在2小时之内响应。 如果是非现场服务时间或节假日，根据甲方的要求，技术支持服务人员须24小时内到达现场。

3.3 7*24模式服务标准

服务内容

序号	服务目录	服务内容说明	服务规格	交付物
1	技术支持	提供腾讯公有云产品使用咨询、配置指导、问题处理及日常维护等技术支持。	7*24	按月度输出《服务报告》
2	故障管理	有效协调资源，推动故障快速定位，解决现网问题，恢复平台正常运行。	7*24	
3	监控巡检	针对腾讯公有云产品制定监控方案并实施，定期巡检、周期性调整方案。	2次/天	
4	资源巡检	定期通过腾讯巡检工具对平台系统的关键容量指标进行巡检，提前识别风险隐患，提供巡检报告。	2次/天	
5	告警管理	参照事件和问题处理流程，设置监控告警策略，对监控告警信息进行分析并对问题分类处理，提升主动预警和快速恢复能力。	1次/天	

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

6	备份管理	根据客户需求及平台特点，定期检查备份任务和备份有效性。	2次/月
7	需求收集与反馈	根据项目运行情况收集客户需求与反馈。	按需
8	服务报告	定期总结汇报平台运行情况，输出技术支持服务报告，包含平台风险及优化方向建议。	1次/月

服务 SLA

- 日常技术支持服务：提供现场服务，根据条款要求提供7*24小时，日常监控和响应腾讯公有云产品的技术支持咨询，现场立即响应和处理问题。
- 应急服务：当平台发生故障时，提供应急响应：7*24小时，并按照如下的故障分级和响应时间提供应急服务，并提供故障恢复报告。

故障分级与响应时间

故障分级	现象描述	响应时间
一级故障	平台处于瘫痪状态，不能正常运行，影响生产运营	在接到故障反馈后，现场服务立即响应。
二级故障	部分功能出现故障或较严重的性能问题，但平台仍能正常工作	
三级故障	一般性功能或性能故障，平台仍能正常工作	

3.4 服务范围不包括

- 腾讯公有云产品的软件开发和测试。
- 腾讯公有云产品的灾备与扩容。设备认证、数据迁移。
- 腾讯公有云产品的安全运营。
- 腾讯公有云产品的用户增长分析或业务增长分析等业务运营工作。
- 机房现场服务（L0层的风火水电）。
- 您公司内部的运维管理体系建设。
- 其他不在服务范围的内容。

3.5 不视为腾讯云服务不达标的情形

您了解并同意，如下情形导致的服务不达标，腾讯云无需承担责任：

- 您的服务申请缺少相关关键信息，关键信息包括您的电话、邮箱、地址等主要联系方式。
- 您的服务申请发起后，因您的原因导致工程师无法在有效时间内联系到您引起的服务时长超时。
- 您未遵循腾讯云产品的服务流程所引起的服务响应时长超时。
- 您了解腾讯云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（例如腾讯云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但腾讯云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使腾讯云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为腾讯云违约。您同意和腾讯云一同合作解决上述瑕疵问题。
- 您理解并同意，由于计算机系统复杂和互联网的特殊性，在提供应急响应服务过程中，可能会发生系统宕机、业务中断、数据丢失的风险，您明确知晓并接受该风险，并应提前做好准备，腾讯云不对因应急响应服务所产生的系统宕机、业务中断、数据丢失的后果和损失承担责任。
- 由于您或您的最终用户对腾讯云提供的服务造成安全威胁或存在欺诈或者存在违法行为而导致的服务不可用或服务不达标的情况。
- 由于您未按照腾讯云规定配置使用产品、您未按规定或者违法使用腾讯云产品引起的服务不可用或服务不达标的情况。
- 由于您不付费或是欠款导致的服务不可用或服务不达标的情况。
- 由于网络运营商严重故障导致的服务不可用或服务不达标的情况。
- 由于网络、硬件或服务的维护、升级导致的服务不可用或服务不达标的情况（腾讯云会按照合理的商业原则给您提前通知关于维护时间的计划）。
- 由于不可抗力的原因引起的服务不可用或服务不达标的情况。

4. 服务交付物

腾讯云在技术支持服务到期前两周，以年度为周期，以自然月为节点，向您提交以下项目文档和报告：

- 1月~11月《驻场技术支持-月度报告》
- 12月《驻场技术支持-年度总结报告》

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

5. 服务中的权利与义务

5.1 您的职责

- 您须指派一位项目负责人协助腾讯云实施技术支持服务，该负责人应负责双方协调和管理、您的内部部门协调，并审核和验收腾讯云提供的服务。
- 如有必要，您须授权腾讯云使用工具进行安全和漏洞扫描，以及设置系统和网络参数。
- 如有必要，您须授权腾讯云访问其腾讯公有云监控平台，对腾讯公有云相关的告警和安全事件进行分析和处理。
- 如有必要，例如发生紧急故障处理时，您须提供远程接入网络环境的方法，并提供远程接入的授权。
- 当发生紧急故障时，如果涉及到了非腾讯云提供的第三方软件和硬件，须由您负责协调第三方软件和硬件提供商来支持故障恢复。

5.2 腾讯云的职责

- 在您与签署条款前提出并经腾讯云确认后，腾讯云服务人员应当遵守客户现场的管理规章制度，履行技术支持服务岗位职责，完成技术支持服务各项工作任务。
- 在您与签署条款前提出并经腾讯云确认后，腾讯云技术支持服务人员应当遵守您的信息安全规定，未经您允许不得向第三方透露服务数据信息。
- 技术支持服务过程得到客户相关授权后，仅限于使用技术支持服务涉及的相关操作，不得超出限定范围。
- 如因腾讯云技术支持服务人员工作态度、业务技能、专业素质严重欠缺，您有权要求腾讯云将成员撤离本服务项目组，并及时另行补充人员。

6. 其他

6.1 您使用本服务应遵守所适用的法律法规。您不得利用本服务从事违法、犯罪活动，也不得为他人的违法、犯罪活动提供帮助或便利；您使用本服务不得危害腾讯云经营稳定性和安全性，不得侵害他人合法权益。
6.2 您使用本服务前，应仔细阅读腾讯云就该服务在腾讯云网站上的服务说明，依照相关操作指引进行操作，自行把握风险谨慎操作。您理解并认可，您将对自行操作行为所产生的结果负责。
6.3 您对登录、使用本服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由您自行承担。
6.4 如您利用本服务实施违反国家法律法规、腾讯云服务协议或本服务条款规定的行为，情节严重的，腾讯云有权限制或终止向您提供部分或全部产品和服务，同时有权对您的账号采取限制措施，包括限制账号功能、冻结操作权限、限制登录等，甚至注销账号、永久停止提供服务。
6.5 无论本条款其他条款如何约定，任一方均不向对方承担因本条款造成或与本条款有关的任何预期收入或利润损失、商誉丧失、间接或附带损失的赔偿责任（但该方违反保密义务或侵犯知识产权的除外）；任一方就本条款承担的违约、补偿、赔偿责任的累计总额不应超过相关订单的费用总额（但该方违反保密义务或侵犯知识产权的除外）。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

腾讯云客户数据常见问题

最近更新时间：2020-08-12 10:32:44

腾讯云非常重视客户的数据安全。我们通过数据安全技术和安全管理措施，从使用、存储、披露、安全等多方面保障客户数据安全。

使用：我们始终扮演为客户提供基础支持的角色，不会尝试访问或披露客户数据。我们通过可靠且完善的技术和物理控制以及严格的内部管理制度，来阻止对客户数据进行未经授权的访问或披露。客户自行管理对客户数据的访问和使用权限，并且，我们还提供了一系列访问、加密和日志记录功能，可有效地帮助客户达成这一目标。

存储：我们帮助客户选择网络条件合适的数据中心存储客户数据，客户可通过提交工单查询数据存储的数据中心位置。

为保证服务的安全性和稳定性，我们向客户提供多存储副本和备份服务。我们可能对腾讯云的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的升级、迁移等，当涉及重大变更（如机房迁移），我们会提前通知客户。

披露：我们不会披露客户数据，但法律法规规章制度另有规定除外。

安全：我们不断努力以期采取更加安全的物理、技术措施，加强安全管理来保护客户数据。客户在使用腾讯云服务的过程中，可依据腾讯云规则自行选择如何保护客户数据。我们将根据客户需求为传输、存储状态下的客户数据提供加密功能，并支持客户选择管理自己的加密密钥。

我们制定了系统的隐私和数据保护安全保障计划，以帮助客户建立、运行和利用我们的安全控制环境。这些安全保护和控制流程，例如数据安全标准、访问控制策略、IDC 机房安全控制标准等安全内控标准等，已经通过多个第三方独立安全评估的验证。

1. 客户数据指什么?

客户数据指客户因使用腾讯云服务而存储在腾讯云服务器当中的内容，包括但不限于数据、文本、音频、视频或图像等。

客户数据不包括客户的腾讯云账户信息及客户使用 cloud.tencent.com 产生的信息；《 腾讯云隐私声明 》中介绍了我们收集、使用、披露账户信息及访问 cloud.tencent.com 产生的信息的方式。

2. 客户数据由谁控制?

客户数据由客户控制和管理。我们不会访问或使用客户数据，但法律法规行政规章另有规定，或双方另有约定的除外。

3. 客户如何控制其客户数据?

客户自主决定控制客户数据的方式。我们根据客户需求为传输、存储状态下的客户数据提供加密功能，并支持客户选择管理自己的加密密钥。

4. 客户数据是否会被披露?

我们会依法保护客户数据，未经授权不会披露客户数据，但法律法规规章制度有合法要求的除外。

5. 客户数据的存储地域?

截至2019年6月底，腾讯云的基础设施已经覆盖全球五大洲25个地区，拥有53个可用区。

为保证服务的安全性和稳定性，我们向客户提供多存储副本和备份服务等选择。我们可能对腾讯云的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的升级、迁移等；当涉及重大变更（如机房迁移），我们会提前通知客户。

6. 客户数据的保留期限?

根据腾讯云与客户达成的协议，客户数据将保留至服务到期或终止后的一段合理时间，客户须在保留期限届满前完成客户数据的迁移。保留期限届满后，腾讯云服务系统将自动删除客户的所有客户数据和账户信息，删除后的所有数据无法复原，法律法规规章制度另有要求除外。

7. 客户数据的安全有何保障?

凭借腾讯集团多年的安全经验和积累，腾讯云为云平台搭建了强大的纵深安全防御体系，数据安全一直是其中至关重要的一环。此外，腾讯云遵从不同国家和行业的合规性要求，构建完善的信息安全管理体系，为客户提供经第三方权威认证机构审核认可、值得客户信赖的云服务。更多腾讯云合规性详情请参见 腾讯云合规性 。

8. 客户自身在保护客户数据安全和隐私过程中有何作用?

客户可按照国家有关规定，依照腾讯云服务规则对其使用的计算机信息系统采取安全保护措施，如安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。客户也可根据我们提供的加密功能，选择管理自己的加密密钥。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司