

消息队列 CMQ

服务等级协议 (SLA)

产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2023 腾讯云版权所有

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

【 商标声明 】

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

【 服务声明 】

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

【 联系我们 】

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

服务等级协议 (SLA)

最近更新时间：2019-08-14 11:03:08

1 腾讯云服务

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

2 服务保证指标

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

2.1 CMQ Queue 服务

2.1.1 数据存储的持久性

每月您申请的 CMQ Queue 的持久性为 99.999999%。

2.1.2 数据可销毁性

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

2.1.3 数据私密性

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

2.1.4 数据知情权

目前用户 CMQ 服务部署在六大数据中心，分别是：上海数据中心、中国香港数据中心、广州数据中心、北京数据中心、新加坡数据中心、北美数据中心。

帮助用户选择网络条件最好的数据中心存储数据，用户购买云服务器时刻选择归属的地域（上海、中国香港、广州、北京、新加坡、北美）。

用户已知的数据中心均遵守的当地的法律和中华人民共和国相关法律。

用户所有数据不会提供给任意第三方，除政府监管部门监管审计需要。

为保证用户数据安全性，腾讯云采用同时存储三份数据副本的存储方式，并定期进行数据冷备操作。

2.1.5 数据可审查性

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

2.1.6 业务可用性

CMQ Queue 队列服务承诺 99.95% 的业务可用性，即用户每月可用时间应为 $30 \times 24 \times 60 \times 99.95\% = 43178.4$ 分钟，即存在 $43200 - 43178.4 = 21.6$ 分钟的不可用时间，其中业务不可用的统计单元为用户单业务实例。

业务故障的恢复正常时间 5 分钟以下，不计入业务不可用性计算中，不可用时间指业务发生故障开始到恢复正常使用的时间，包括维护时间。超过 5 分钟的，纳入不可用时间。

2.1.7 故障恢复能力

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

3 服务计量准确性

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

4 补偿

4.1 适用范围

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

4.2 补偿标准原则

故障时间 = 故障解决时间 - 故障开始时间。按分钟计算故障时间，故障时间小于 1 分钟的按 1 分钟计算。

例如，故障时间为 1 分 01 秒，按 2 分钟算。

CMQ 消息队列故障百倍赔偿：

后付费：赔偿方式是补偿代金券，代金券金额 = 故障 Queue 每天费用 $\div 24 \div 60 \times$ 故障时间（以分钟为单位） $\times 100$ 。赔偿代金券的上限，不超过 CMQ 服务的总费用。