密钥管理系统

服务等级协议

产品文档

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【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】

腾讯云

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

【服务声明】

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

【联系我们】

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

服务等级协议

最近更新时间：2019-12-06 16:17:58

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

1. 术语和定义

1.1 腾讯云密钥管理系统（Key Management Service，KMS）

是一项保护数据及密钥安全的密钥服务，使用该服务，您的数据或密钥等信息将获得更高安全性。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 失败请求

指您使用本服务提出请求后返回的错误码为“InternalError”的请求（属于免责条款情形的除外）。

1.3 有效请求

KMS 服务器端收到的请求视为有效请求（属于免责条款情形的除外）。

1.4 每5分钟错误率

每5分钟错误率 = 每5分钟失败请求数 / 每5分钟有效请求总数 x 100%

1.5 服务月度

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

1.6 月度服务费

指一个服务月度中您某一腾讯云账号下 KMS 服务的服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

服务可用性 =（1 − 服务月度内每5分钟错误率之和 / 服务月度内总5分钟个数）x 100%

2.2 服务指标标准

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99.90%**， 如 KMS 未达到上述服务可用性承诺（属于免责条款情形的除外），客户可以根据本协议第3条约定获得赔偿。

3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于99.90%，可按照如下条款约定获得赔偿：

3.1 赔偿标准

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

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.90%但等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

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

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：
4.1 腾讯云预先通知的进行系统维护，如割接、升级、模拟故障演练等计划内停机时间。
4.2 腾讯云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。

4.3 腾讯云以外第三方引起的，例如遭受黑客攻击、或您第三方供应商疏忽导致的不可用。
4.4 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的。
4.5 您的疏忽导致的误操作或由您授权的操作所引起的。
4.6 客户未遵循腾讯云产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于
（1）账户密码及信封加密中数据密钥遗失，造成数据无法解密的情形。
（2）信封加密中，未及时清除缓存，造成明文数据密钥泄露的情形。
（3）误操作删除 CMK，造成数据无法解密的情形。
（4）其它非规范操作，造成数据泄露或数据无法解密的情形。
4.7 用户处于未开通或者欠费状态下发起的请求。
4.8 不可抗力引起的。
4.9 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
4.10 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

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

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司