

# 实时音视频 服务等级协议 产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2019 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

**【商标声明】**

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

**【服务声明】**

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

# 服务等级协议

最近更新时间：2019-08-19 17:49:02

为使用腾讯云实时音视频服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云实时音视频 TRTC服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《[腾讯云服务协议](#)》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性指标、赔偿方案以及免责事项等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点关注。

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

## 1. 术语和定义

### 1.1 腾讯云实时音视频服务（Tencent Real-Time Communication，TRTC）

腾讯云提供的实时音视频 TRTC 服务（以下简称“本服务”），是指包括语音通话、视频通话、视频美颜、旁路推流、视频录制及混流转码等全方位实时音视频解决方案，并提供完备的 WebRTC 支持、终端 SDK 接入和后台接口等能力。具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

### 1.2 服务月度

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

### 1.3 月度服务费用

月度服务费用是指您在一个服务月度中实际消耗的本服务费用总额。若您一次性购买多个预付费套餐包，月度服务费以服务月度中实际消耗量为准，不包含已购买尚未消耗的部分。

### 1.4 通话成功率

您请求进房间等于发起通话请求，请求一次计一次请求，进房间成功即算作通话成功。

**通话成功率 = ( 通话成功次数 / 通话请求总次数 ) x 100%**

### 1.5 服务不可用分钟数

本服务因腾讯云的原因在单位时间内（每5分钟为一个单位时间）通话成功率低于99%时，视为该单位时间内服务不可用。服务不可用持续5分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于5分钟不计入不可用分钟数。

说明：

腾讯云实时音视频服务统计以5分钟为一个单位，每天288个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:04:59，以此类推。

## 1.6 服务月度总分钟数

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

# 2. 服务可用性

## 2.1 服务可用性计算方式

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

例如：2019年03月某一天上午10:00至10:30通话成功率为98%（通话成功率低于99%且持续超过5分钟），不可用时间为30分钟，则2019年03月服务可用性 = 1 - (30 / 31 × 24 × 60) × 100% = 99.93%。

## 2.2 服务指标标准

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

# 3. 赔偿方案

对于本服务，如服务可用性低于标准，您有权按照如下条款约定获得赔偿：

## 3.1 赔偿标准

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

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

服务可用性	赔偿的代金券金额
低于99.9%但等于或高于99.5%	当月月度服务费的10%
低于99.5%但等于或高于99%	当月月度服务费的20%
低于99%	当月月度服务费的50%

服务可用性 3.2 赔偿申请时限	赔偿的代金券金额
---------------------	----------

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

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

## 4. 免责条款

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

- 4.1 用户自身故障所引起的。
- 4.2 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的。
- 4.3 用户维护不当或保密不当致使数据、口令和密码等丢失或泄露所引起的。
- 4.4 用户的网站、应用程序或数据信息等受到黑客攻击所引起的。
- 4.5 用户未遵循实时音视频 TRTC 产品使用文档或使用建议引起的。
- 4.6 用户大规模流量突发增长（波动超过3000并发），且未提前5个工作日书面告知腾讯云而引起的。
- 4.7 用户采用腾讯云非官网公开试运营产品、功能及权限引起的。
- 4.8 用户采用任何涉及黄赌毒、党政军和诈骗等非法信息引起的。
- 4.9 腾讯云公告提前告知用户由于重大活动或促销等引起的。
- 4.10 腾讯云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练等。
- 4.11 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 4.12 不可抗力以及意外事件引起的。
- 4.13 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
- 4.14 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

## 5. 其他

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

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

协议。

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