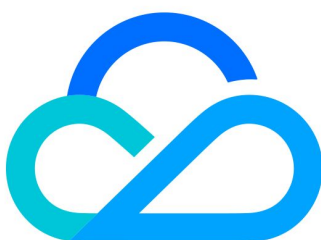


# 云开发 CloudBase

## 服务等级协议

### 产品文档



腾讯云

## 【版权声明】

©2013-2021 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

最近更新时间：2020-07-16 10:49:34

为使用腾讯云云开发服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云开发服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《[腾讯云服务协议](#)》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。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 腾讯云云开发服务

云开发（Tencent CloudBase, TCB）是腾讯云提供的云原生一体化开发环境和工具平台，为开发者提供高可用、自动弹性扩缩的后端云服务，包含计算、存储、托管等 serverless 化能力，可用于云端一体化开发多种端应用（小程序、公众号、Web 应用、Flutter 客户端等），帮助开发者统一构建和管理后端服务和云资源，避免了应用开发过程中繁琐的服务器搭建及运维，开发者可以专注于业务逻辑的实现，开发门槛更低，效率更高。

### 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。

### 1.3 服务不可用时间

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

### 1.4 错误率

服务返回失败的请求数量与单位时段内总有效请求数量的比值。

### 1.5 失败请求

服务器内部错误，包括 HTTP status 500、CDN 平台异常导致的请求错误（5XX、失败请求数）和 SYS\_ERROR。

## 2. 服务可用性

### 2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 =  $(1 - \text{服务不可用时间} / \text{服务月度内总时间}) \times 100\%$

### 2.2 服务可用性

腾讯云提供的云开发服务可用性不低于99.90%，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

对于已购买云开发套餐并已产生费用的客户，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) 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您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	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50%

#### 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，且提出赔付的环境正常运行。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。

#### 3.3 赔偿申请材料

如果您认为本服务未达到服务可用性标准的，您可以按照本服务协议中规定的时限发起赔偿申请。您的赔偿申请需至少与下列信息一同提供：

- (1) 声明不可用事件和时间。
- (2) 受影响的服务。
- (3) 请求日志有记录服务中断。

### 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 腾讯云预先通知您后进行系统维护所引起的。
- 4.2 任何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 您的**应用接口**或数据受到**攻击**或其他**不当行为**引起的。
- 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 由于您的**疏忽**导致的**误操作**或由您**授权**的操作所引起的。
- 4.6 您未遵循**腾讯云**产品使用文档或使用**建议**引起的。
- 4.7 使用**超过**当前**付费**版本**标定的**服务**能力**上限而**导致**的**服务**不可用。
- 4.8 非**腾讯云**原因造成的**服务**不可用或**服务**不**达标**的情况。
- 4.9 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）