

云联网

服务等级协议

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2020 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：2020-08-04 09:22:06

为使用腾讯云云联网服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《云联网服务等级协议》（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、免责条款或者其它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。您点击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其它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 云联网服务

腾讯云提供的云联网（Cloud Connect Network，CCN）服务，指腾讯云为您提供云上 VPC 间、VPC 与本地数据中心间多点互联的服务。您可以通过将 VPC 和专线网关实例加入云联网，以实现单点接入、全网资源互通，轻松构建简单、智能、安全、灵活的混合云及全球互联网络，具体以您购买的服务及腾讯云提供的服务内容为准。

1.2 服务不可用

若由于腾讯云原因，一分钟内，在某两地域间/单个地域内，您所有通过指定云联网的通信尝试均失败（即一分钟内，在某两地域间/单个地域内，云联网实例上的所有关联实例通过该云联网通信的丢包率为100%，具体以腾讯云监控数据为准），则视为该分钟内该云联网服务在两地域间/单个地域内不可用。

1.3 服务不可用时间

在一个服务月度内，两个地域间/单个地域内，服务不可用时间数等于云联网在该地域间/单个地域内的不可用分钟数之和。

1.4 服务月度

服务月度是指开通本服务后，您使用的各个自然月度。如服务开通之日为3月17日，则第一个服务月度是指3月17日到3月31日，此后每一个服务月度均为自然月，第二个服务月度是指4月1日到4月30日，第三个服务月度是指5月1日到5月31日，以此类推。服务可用性按服务月度单独核算。

1.5 月度服务费用

您在一个服务月度中，某云联网实例在某两地域间/单个地域内支付的月度服务费。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

云联网服务可用性按指定地域间/单个地域内云联网实例维度计算，计算公式如下：

服务可用性 = [(服务周期总分钟数 - 服务不可用分钟数) / 服务周期总分钟数] × 100%

2.2 服务可用性标准

腾讯云云联网服务**提供三种可用性等级：白金、金、银**，对应可用性标准如下表所示，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。

服务等级（QOS）	服务可用性
白金	99.99%
金	99.95%
银	99.50%

说明：

- 同城服务等级默认为金，不可修改。
- 跨城服务等级：提供三种白金、金、银，您创建云联网时可选择。

3. 赔偿方案

对于本服务，若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，不能购买其它的腾讯云服务，您也不可以将代金券进行转让、赠予等。

（2）如果云联网在某两地域间/单个地域内，服务月度未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云联网在相应两地域间/单个地域内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）。**

服务等级	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
白金	99.99% > 服务可用性 ≥ 99.95%	月度服务费的15%

服务等级	服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
	99.95% > 服务可用性 ≥ 99.50 %	月度服务费的30%
	99.50% > 服务可用性	月度服务费的100%
金	99.95% > 服务可用性 ≥ 99.50%	月度服务费的15%
	99.50% > 服务可用性 ≥ 99.00%	月度服务费的30%
	99.00% > 服务可用性	月度服务费的100%
银	99.50% > 服务可用性 ≥ 99.00%	月度服务费的15%
	99.00% > 服务可用性 ≥ 95.00%	月度服务费的30%
	95.00% > 服务可用性	月度服务费的100%

注意：

表格中月度服务费指相应云联网在相应两地域间/单个地域内支付的相应月度服务费，不包含以下情况的费用：

- 其它可用性达标的云联网实例在相同地域或地域间支付的月度服务费。
- 同云联网实例在可用性达标的其它地域间或其它地域支付的月度服务费。例如，5月，某云联网实例在上海-北京的服务可用性未达标，上海 - 广州的服务可用性达标，赔付的代金券金额 = 该云联网实例5月在上海 - 北京的费用 × 相应赔付比例。

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它权利的权利，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 腾讯云预先通知客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。
- 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 客户的应用程序或数据信息受到黑客攻击、或后端服务异常而引起的。
- 4.4 客户网络配置不当引起的，包括但不限于路由、ACL、安全组、限速等配置。
- 4.5 云网关关联实例（专线网关、VPC、VPN 等）可用性不达标导致云网关可用性不达标。
- 4.6 通过云联网通信的一方仅涉及同一可用区，例如：专线接入同一接入点或云上服务均在同一可用区。
- 4.7 客户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。
- 4.8 客户应用程序、安装活动或自行升级操作系统所引起的。
- 4.9 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。
- 4.10 客户未遵循产品使用文档或使用建议所引起的。
- 4.11 不可抗力以及意外事件引起的。
- 4.12 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
- 4.13 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. 其它

- 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）