

# 政策与规范 腾讯云产品服务等级协议 产品文档





#### 【版权声明】

©2013-2018 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。



### 文档目录

#### 腾讯云产品服务等级协议

腾讯云服务协议

腾讯云客户数据常见问题

黑石物理服务器服务等级协议 (SLA)

黑石负载均衡服务等级协议 (SLA)

云硬盘服务等级协议(SLA)

腾讯云大数据服务等级协议(SLA)

腾讯云CDN服务等级协议(SLA)

云服务器服务等级协议(SLA)

云缓存Memcached(原NoSQL高速存储)服务等级协议 (SLA)

对象存储服务等级协议 (SLA)

云解析产品服务等级协议(SLA)

负载均衡服务等级协议 (SLA)

数据中心间VPN服务等级协议 (SLA)

云数据库服务等级协议 (SLA)

数据万象服务等级协议 (SLA)



# 腾讯云产品服务等级协议 腾讯云服务协议

最近更新时间: 2017-12-18 13:42:39

#### 欢迎您使用腾讯云服务!

为使用腾讯云服务(可简称"本服务"),您应当阅读并遵守《腾讯云服务协议》(以下简称:本协议)。请您务必审 慎阅读、充分理解各条款内容,特别是限制或免除责任的条款,以及开通或使用某项服务的单独协议、规则。限制 或免责条款可能以加粗或加下划线的形式提示您重点注意。

<u>除非您已阅读并接受本协议及相关协议、规则等的所有条款,否则,您无权使用本服务。一旦您选择"同意协议并提交"(具体措辞详见注册页面)并完成注册流程,或您以任何方式使用本服务,即视为您已阅读并同意上述协议、规</u>则等的约束。

您有违反本协议的任何行为时,腾讯云有权依照本协议根据您违反情况随时单方采取限制、中止或终止向您提供服 务等措施,并有权追究您相关责任。

### 第一条 通则

- 1.1 腾讯云服务指为满足各类网站、应用等各种产品/服务的不同需求,由计算与网络、存储与 CDN、云数据库、云安全、监控与管理、域名服务、移动与通信、视频服务、大数据与AI等各种产品和服务组成的系统服务。
- 1.2 腾讯云服务的种类、服务标准、使用规则、结算方式(包括但不限于预付费、后付费等,下同)及计费标准等统称"服务规则",以腾讯云官网(网址:cloud.tencent.com,下同)及购买具体服务时的页面说明为准,本协议或双方另有约定除外。
- 1.3 腾讯云公司有权随时对腾讯云服务规则进行调整,并通过网站公告、邮件通知、短信通知等方式予以公布,而无需另行获得您同意。
- 1.4 腾讯云公司仅向您提供云系统服务等各类技术服务,是中立的信息存储空间等网络服务及相关的中立技术支持服务提供者。您的网站、应用等任何产品、服务及相关内容等,由您自行开发、运营且自行承担全部责任。
- 1.5 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质,有权依法运营其产品及服务。您应按国家及地方要求对接入网站进行备案,否则,腾讯云公司有权根据国家法律法规拒绝提供网络接入等服务。

### 第二条 账户

2.1 您可以使用 QQ 号码等腾讯云服务支持的方式,按照腾讯云官网注册页面提示完成注册流程,并获得腾讯云服务账户(简称"腾讯云账户")。



- 2.2 您若使用 QQ 号码注册的,应当遵守《QQ号码规则》。为保护腾讯云账户的安全性和独立性,您应当重新申请 QQ 号码并仅用于腾讯云服务。
- 2.3 您应当按照腾讯云服务注册流程填写、提交真实、合法、有效的资料(统称"资料"),包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、工商登记证件等;如果资料发生变更的,您应及时根据腾讯云系统的规则自行进行更新。
- **2.4 本协议效力适用于您名下全部腾讯云账户。**腾讯云账户将作为您使用腾讯云服务的身份识别依据,您应当对腾讯云账户采取必要、有效的保密措施,并为您腾讯云账户下的一切行为负责。
- 2.5 为保护账户和交易安全,腾讯云公司有权随时要求您进行实名认证,您应当予以配合。您同意授权腾讯云公司可以通过向第三方核实您的身份和资格等信息的方式,对您进行认证及取得您使用本服务所需的相关资料。
- 2.6 实名认证是对腾讯云账号归属进行判断的一个依据,且账户申请提现及获取发票时将以实名认证对应的主体为准,请您在做认证时务必谨慎对待,给与足够的重视并理解、遵守以下规则:
- 2.6.1 须确保认证主体与账号使用主体保持一致,避免将企业使用的账户认证在个人名下,或将本人使用的腾讯云账 户认证在他人名下等任何不当认证行为。
- 2.6.2 若企业因自身经营需要,将其以企业名义认证的腾讯云账户交由个人管理的,请做好权限管控,并且在遇到人员变动时请及时完成内部交接和账号安全保护(比如更改登录密码等)。
- 2.6.3 实名认证主体将被视为承诺对账号下的一切行为负责,若账号或账号下行为出现纠纷时(包括但不限于实施违法违规行为、逾期支付服务费等),需由实名认证主体承担全部责任。
- 2.6.4 您需自行建立健全内部管理制度,规范自身对腾讯云账户的使用与管理。

### 第三条 服务规则

#### 3.1 服务开通

- 3.1.1 您可根据自身需求,自行通过腾讯云官网在线选购所需服务,购买前请您仔细阅读所购服务对应的服务规则并根据自身需求决定是否购买。您在线选购服务产生的订单即为"电子订单",双方也可根据实际合作需要,另行签订《腾讯云标准服务订单》(简称"纸质订单")、《补充协议》等文件。
- 3.1.2 部分腾讯云服务的开通可能需要双方另行签订单独的服务协议,单独的服务协议可能以电子文档形式展示,也可能是独立的纸质文档形式展示,您可以根据自身情况决定是否接受服务协议及开通服务。

#### 3.2 服务费用

- 3.2.1 腾讯云服务结算方式、计费标准以腾讯云官网公布价格为准,以人民币计算,双方另有约定的除外。
- 3.2.2 腾讯云服务的结算规则可能分为预付费和后付费等类型,您应当遵守您选购的服务的结算规则,否则,会导致您开通的服务被中止、终止。采用预付费规则的服务,您需及时向腾讯云账户充值,以保证顺利使用服务。采用后付费规则的服务,您需在服务规则指定的期限内及时支付费用。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第5 共52页



- 3.2.3 部分腾讯云服务开通后(比如云服务器、云数据库等),即使您未新增服务项目或资源,亦未进行新的操作,但由于该部分服务会持续占用资源因此将持续产生扣费,您应当及时续费或关闭服务。
- 3.2.4 您可以通过您的腾讯云账户直接在线付款购买服务,也可以通过对公账户向腾讯云公司指定账户支付服务费。 汇款时请备注:云服务费+腾讯云账户,以便腾讯云公司及时核实和确认到款情况,否则,可能影响您使用本服务。
- 3.2.5 本协议项下的业务发生销售折让、销售退回或其它按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况,腾讯云公司需按照国家税收规定向您开具红字发票或重新开票,您需按照国家税收规定退回已开具的发票或向税局递交需腾讯云公司开具红字专用发票的有效证明。双方约定具体按以下政策执行:
  - (1)如果退票发生在发票开具当月且您尚未进行税务认证抵扣的,您退回发票即可。
- (2)如果您已就该发票进行税务认证抵扣,或者退票时间已超过开票日期所在当月的,您应向腾讯云公司提供 开具红字发票的必要资料,如《开具红字增值税专用发票信息表》等。
- (3)对于腾讯云公司尚未开具发票或已开具发票但尚未交付给您的退款申请,无需您提供发票相关资料。 若无法满足上述条件,则无法办理退款,后果由您自行承担,腾讯云公司不就此承担任何责任。在完成上述退票及 开具红字发票流程后,腾讯云公司将在次月内按照您实际消费数额重新开具发票。

#### 3.3 服务保障

- 3.3.1 腾讯云公司向您提供 24小时×7 天的售后服务, 协助您解答、处理使用腾讯云服务过程中遇到的问题。
- 3.3.2 腾讯云公司在服务等级协议(SLA)的范围内,为您提供数据备份,保障数据可靠性,除此之外,您应根据自身需求进行数据备份。
- 3.3.3 腾讯云公司在服务等级协议(SLA)范围内提供可用性保障。如果腾讯云公司未能满足您所购买服务对应的服务等级协议(SLA)的服务保障,则腾讯云公司应当按照该服务等级协议(SLA)向您承担补偿责任。腾讯云公司的补偿责任总额不超过腾讯云公司就违约服务向您收取的当次服务费用总额。
- 3.3.4 如果您对可用性的要求高于 SLA ,则需要您主动对自身系统进行高可用性的设置 , 腾讯云公司将给与必要的协助。如果需要腾讯云公司配合做设计 ,由双方另行协商确认。

#### 3.4 服务中止或终止

- 3.4.1 为了向您提供更加完善的服务,腾讯云公司有权定期或不定期地对服务平台或相关设备进行检修、维护、升级等(统称"常规维护"),如因常规维护造成腾讯云服务在合理时间内中断或暂停的,腾讯云公司无需为此向您承担任何责任。但是,腾讯云公司应当至少提前 24 小时,就常规维护事宜通知您。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护,腾讯云公司应及时通知您。
- 3.4.2 为保证服务的安全性和稳定性,腾讯云公司可能对您使用的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的 升级、迁移等,您应予以配合。当涉及重大变更(如机房迁移),腾讯云公司应当提前至少 30 天通知您。
- 3.4.3 如腾讯云服务到期或终止,对于您因使用腾讯云服务而存储在腾讯云公司服务器中的数据等任何信息,腾讯云公司将为您保留15天(简称"保留期限")。您应承担保留期限内产生的云服务费用(若有),并在保留期限届满前结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后,腾讯云服务系统将自动删除您的所有数据。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第6 共52页



- 3.4.4 若您使用预付费的服务且在服务期限届满前单方要求终止合作的,您未使用的服务期限对应的费用将不予退还,但是您可以继续使用相关服务直至服务期限届满,本协议至服务期限届满时终止。
- 3.4.5 腾讯云公司有权根据自身运营安排,随时调整、终止部分服务(包括但不限于对服务进行升级、整合等)。但是,腾讯云公司应提前至少30天通知您,以便您做好相关数据的转移备份以及业务调整等,以保护您的合法权益。

#### 3.5 第三方产品或服务

- 3.5.1 如果您通过腾讯云服务获取、使用第三方提供的任何产品或服务(包括但不限于腾讯云服务市场中由服务商等 第三方提供的产品、服务),您应当评估该产品或服务是否符合您要求。
- 3.5.2 第三方产品或服务的开通,可能需要您与第三方另行签订单独的服务协议,单独的服务协议可能以电子文档形式展示,也可能是独立的纸质文档,您可以根据自身情况决定是否接受服务协议及使用产品或服务。
- 3.5.3 您因使用第三方产品或服务产生的纠纷由您与第三方协商解决。

### 第四条 客户权利义务

- 4.1 您有权依照本协议约定使用您采购的腾讯云服务并获得腾讯云公司的技术支持和售后服务。
- 4.2 您在使用腾讯云服务时须遵守相关法律法规、规章制度,维护互联网秩序和安全;不得从事包括但不限于以下行为,也不得为任何违反法律法规的行为提供便利:
- 4.2.1 实施危害国家安全、荣誉和利益,煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度,煽动分裂国家、破坏国家统一,宣 扬恐怖主义、极端主义,宣扬民族仇恨、民族歧视。
- 4.2.2 实施诈欺、虚伪不实或误导行为,或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为,如"私服"、"外挂"等。
- 4.2.3 发布、传播垃圾邮件(SPAM)或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。
- 4.2.4 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定;实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。
- 4.2.5 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为,包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式,对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。
- 4.2.6 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为;利用技术或其他手段破坏、扰乱 腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用;以任何方式干扰或企图干扰腾讯云公司任何产品或任何部分、功能 的正常运行,或者制作、发布、传播上述工具、方法等。
- 4.2.7 因从事包括但不限于"DNS 解析"、"安全服务"、"域名代理"、"反向代理"等任何业务,导致您自己频繁遭受攻击 (包括但不限于 DDoS 攻击) 且未及时更正行为,或未根据腾讯云公司要求消除影响,从而对腾讯云服务平台或他 人产生影响的。
- 4.2.8 实施其他违法、违规行为,包括但不限于赌博等非法活动。
- 4.3 您不应在腾讯云服务上安装、使用盗版软件等,并且您应按照国家有关规定对您使用的计算机信息系统采取安全保护措施,包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第7 共52页



4.4 您应当按时付款。若您使用后付费服务且逾期付款的,您除应依约支付到期费用外,还应按所欠费用每天加收 3 ‰ 的标准向腾讯云公司支付迟延履行金,直至缴清全部费用为止。若您逾期 15 天未支付到期费用的,腾讯云公司有权单方终止本协议。若您同时使用了预付费服务的,则您未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归腾讯云公司所有。

### 第五条 腾讯云公司权利义务

- 5.1 腾讯云公司应当依照本协议约定向您提供腾讯云服务和售后支持。
- 5.2 腾讯云公司仅对腾讯云服务本身提供运营维护,您应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性,如发生以下情况,您应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响:
- 5.2.1 您内部网络出现问题,包括但不限于超负荷等。
- 5.2.2 您自有设备或您使用的第三方设备出现故障。
- 5.2.3 您自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。
- 5.2.4 其他您的原因导致的任何故障、网络中断等。
- 5.3 若腾讯云公司自行发现或根据主管部门的信息、权利人的投诉等发现,您违反相关法律法规、规章制度或本协议的,腾讯云公司有权根据自己的独立判断单方采取以下措施中的一种或多种:
- 5.3.1 要求您立即删除、修改相关内容。
- 5.3.2 直接删除、屏蔽相关内容或断开链接等。
- 5.3.3 限制、暂停向您提供腾讯云服务(包括但不限于直接对您的部分服务进行下线并收回相关资源、对您腾讯云账 户进行操作限制等)。
- 5.3.4 情节严重的,腾讯云公司有权终止向您提供腾讯云服务,终止协议(包括但不限于直接对您的全部服务进行下 线并收回相关资源等),您未使用的服务期限对应的费用将作为违约金归腾讯云公司所有。
- 5.3.5 依法追究您的其他责任。
- 5.4 腾讯云公司可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方,但腾讯云公司须提前90天书面通知您。为本款生效之需要,双方同意签订所有合理必要的文件及采取合理必要的措施。

### 第六条 知识产权、保密及隐私

- 6.1 双方单独享有的商标权、著作权或者其他知识产权,均仍归各方单独享有,并不会因为双方签订或者履行本协议 而转归对方享有,或者转归双方共同享有。
- 6.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权,如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的,责任方应当独立处理相关纠纷,赔偿另一方的直接经济损失,并使另一方完全免责。
- 6.3 任何一方(接收方)从另一方(披露方)所接受之信息,如有标明或可合理认知为属于披露方的机密或专有信息的(以下称"保密信息"),包括但不限于腾讯云公司向您提供的折扣优惠等未公开发布的内容等,接收方须对披露方的

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第8 共52页



保密信息保密,且未经披露方书面同意,不得用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同的注意程度(且不得低于合理审慎义务)处理披露方的保密信息。

- 6.4 未经您授权,腾讯云公司不得访问您存储在腾讯云中的内容。但是,腾讯云公司可以在事先获得您授权的前提下,访问您的存储内容,以便您顺利使用腾讯云服务。
- 6.5 尽管如上所述, 遇下列情况, 接收方无需承担保密义务:
- 6.5.1 经披露方同意披露的。
- 6.5.2 非因接收方的过失而导致众所周知。
- 6.5.3 接收方在披露方披露之前已由其他合法渠道获知,且披露方无类似保密限制的。
- 6.5.4 接收方因法律程序或主管机关的要求需要披露任何信息的。
- 6.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效,直至相关信息不再具有保密意义。
- 6.7 腾讯云公司有权根据国家司法、行政等主管部门的要求,配合查询、提供您信息等,以便及时解决投诉纠纷,保 护各方合法权益。
- 6.8 为合理保护您、您的用户及权利人等各方的利益,腾讯云公司有权制定专门的侵权、投诉流程制度,您应当予以遵守。如果腾讯云公司接到第三方对您的投诉或举报,腾讯云公司有权向投诉方披露您的必要信息(包括但不限于注册名称、身份证明、联系人、联系电话等),并督促您与投诉方进行协商,以便及时解决投诉、纠纷,保护各方合法权益,您应当予以配合,否则,将可能影响您继续使用腾讯云服务。
- 6.9 《腾讯云隐私声明》仅适用于您使用本服务时产生的信息,不适用您在腾讯云存储的数据。腾讯云公司会按照公 布的隐私声明的规定使用和披露相关信息。

### 第七条 责任限制

- 7.1 您理解并同意,在使用腾讯云服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时,腾讯云公司 应及时与相关单位配合进行修复,但是由此给您造成的损失腾讯云公司将予以免责。
- 7.1.1 不可抗力,包括但不限于自然灾害、政府行为、政策颁布调整、法律法规颁布调整、罢工、动乱。
- 7.1.2 基础运营商原因,包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。
- 7.1.3 网络安全事故,如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。
- 7.1.4 您通过非腾讯云公司授权的方式使用腾讯云服务,您操作不当或您的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。
- 7.1.5 其他非腾讯云公司过错、腾讯云公司无法控制或合理预见的情形。

7.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件,造成本协议迟延履行或任何一方违约,双方均无需承担违约责任。但是,受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行



达 30 个自然日以上的,任一方可提前 15 天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的,任何一方均无须承担违约责任。

- 7.3 您理解并同意,腾讯云公司的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提供的。腾讯云公司将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性,但腾讯云公司不能保证其所提供的服务毫无瑕疵。所以您也同意,即使腾讯云公司提供的服务存在瑕疵,但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的,其将不被视为腾讯云公司违约,双方应友好协作共同解决问题。
- 7.4 在任何情况下,任何一方均不对相对方任何间接性、偶然性、特殊性的损害和损失,包括但不限于可得利益损失、相对方向第三方支付的费用等承担责任(即使该方已经被告知该等损失的可能性)。

### 第八条 通知和送达

- 8.1 您应当保证和维持资料的有效性,您的资料若存在虚假、无效等任何可能导致您无法及时获取业务通知、客户服务、投诉处理、纠纷协调、技术支持等情况的,由您自行承担相应责任。
- 8.2 您应当根据腾讯云官网公布的腾讯云公司的联系方式向腾讯云公司发送通知,双方另有约定除外。
- 8.3 腾讯云公司可以不定期以网页公告、电子邮件、手机短信、站内信、即时通讯工具等方式中的1种或多种向您发送与腾讯云服务有关的业务通知、服务提示、验证消息等各种业务通知,以及营销广告。
- 8.4 各方均应保证其联系方式真实、有效,通知自发送之日视为已送达收件人。

### 第九条 期限

- 9.1 双方合作期限自您点击同意接受本协议当天起至点击确认当年最后一日止,比如 2016 年 6 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。合作期限届满前任何一方均未书面提出到期不续约的要求的,双方合作期限将自动顺延 1 年,顺延次数不限。
- 9.2 若双方合作期限与您选购的服务的期限不一致的,则双方合作期限自动顺延至您选购的服务的服务期限届满之日。除非双方另有约定,本协议在您使用腾讯云服务期间持续有效。
- 9.3 双方合作期限届满前,若任何一方书面向对方提出到期不续约的要求的,本协议在合作期限届满后自动终止。
- 9.4 本协议的到期或终止,不影响协议到期或终止前产生的权利义务。

### 第十条 附则

- 10.1 本协议的签订地为广东省深圳市南山区。
- 10.2 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决,适用中华人民共和国大陆地区法律(不包括冲突法)。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第10 共52页



10.3 因本协议产生之争议,双方应首先协商解决;双方未能以诚意协商解决的,任何一方均应将纠纷或争议提交深圳市南山区人民法院管辖。

10.4 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外,任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。

(正文完)

腾讯云



# 腾讯云客户数据常见问题

最近更新时间: 2017-09-14 10:44:58

腾讯云非常重视客户的数据安全。我们通过数据安全技术和安全管理措施,从使用、存储、披露、安全等多方面保障客户数据安全。

**使用**:我们始终扮演为客户提供基础支持的角色,不会尝试访问或披露客户数据。我们通过可靠且完善的技术和物理控制以及严格的内部管理制度,来阻止对客户数据进行未经授权的访问或披露。客户自行管理对客户数据的访问和使用权限,并且,我们还提供了一系列访问、加密和日志记录功能,可有效地帮助客户达成这一目标。

**存储:**我们帮助客户选择网络条件合适的数据中心存储客户数据,客户可通过提交工单查询数据存储的数据中心位置。

为保证服务的安全性和稳定性,我们向客户提供多存储副本和备份服务。我们可能对腾讯云的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的升级、迁移等,当涉及重大变更(如机房迁移),我们会提前通知客户。

披露:我们不会披露客户数据,但法律法规规章制度另有规定除外。

**安全**:我们不断努力以期采取更加安全的物理、技术措施,加强安全管理来保护客户数据。客户在使用腾讯云服务的过程中,可依据腾讯云规则自行选择如何保护客户数据。我们将根据客户需求为传输、存储状态下的客户数据提供加密功能,并支持客户选择管理自己的加密密钥。

我们制定了系统的隐私和数据保护安全保障计划,以帮助客户建立、运行和利用我们的安全控制环境。这些安全保护和控制流程,例如数据安全标准、访问控制策略、IDC机房安全控制标准等安全内控标准等,已经通过多个第三方独立安全评估的验证。

#### 1. 客户数据指什么?

客户数据指客户因使用腾讯云服务而存储在腾讯云服务器当中的内容,包括但不限于数据、文本、音频、视频或图像等。

客户数据不包括客户的腾讯云账户信息及客户使用 qcloud.com 产生的信息;《腾讯云隐私声明》中介绍了我们收集、使用、披露账户信息及访问 qcloud.com 产生的信息的方式。

#### 2. 客户数据由谁控制?

客户数据由客户控制和管理。我们不会访问或使用客户数据,但法律法规行政规章另有规定,或双方另有约定的除外。

#### 3. 客户如何控制其客户数据?

客户自助决定控制客户数据的方式。我们根据客户需求为传输、存储状态下的客户数据提供加密功能,并支持客户 选择管理自己的加密密钥。

#### 4. 客户数据是否会被披露?



我们会依法保护客户数据,未经授权不会披露客户数据,但法律法规规章制度有合法要求的除外。

#### 5. 客户数据的存储地域?

我们目前在广州、上海、北京、深圳、天津设立了数据中心,将来也可能不断调整或增加数据中心,腾讯云数据中心是在以上区域采用集群的方式构建的。

为保证服务的安全性和稳定性,我们向客户提供多存储副本和备份服务等选择。我们可能对腾讯云的机房、服务器、带宽、数据库等产品进行不定期的升级、迁移等;当涉及重大变更(如机房迁移),我们会提前通知客户。

#### 6. 客户数据的保留期限?

根据腾讯云与客户达成的协议,客户数据将保留至服务到期或终止后的一段合理时间,客户须在保留期限届满前完成客户数据的迁移。保留期限届满后,腾讯云服务系统将自动删除客户的所有客户数据和账户信息,删除后的所有数据无法复原,法律法规规章制度另有要求除外。

#### 7. 客户数据的安全有何保障?

腾讯云符合 ISO 27001。ISO 27001 是以信息资产及业务风险管理为核心的管理体系,是国际上权威、严格、也被广泛接受和应用的信息安全领域的体系认证标准,通过该标准认证表明企业信息安全管理已建立起一套科学有效的管理体系,能够为客户提供可靠的信息服务。

腾讯云通过信息安全等级保护认证,依据《信息安全等级保护管理办法》的有关规定,腾讯云计算基础网络系统、腾讯云数据库系统、腾讯云主机服务系统已通过信息安全等级保护第三级测评,并已在公安机关完成备案。

#### 8. 客户自身在保护客户数据安全和隐私过程中有何作用?

客户可按照国家有关规定,依照腾讯云服务规则对其使用的计算机信息系统采取安全保护措施,如安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。客户也可根据我们提供的加密功能,选择管理自己的加密密钥。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第13 共52页



# 黑石物理服务器服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-09-28 11:25:57

### 业务描述

由腾讯云提供的物理服务器(Cloud Physical Machine)按需购买、按量付费的裸金属云服务,并提供完整的物理服务器管理功能,具体包括购买,续费,格式化、重置操作密码、改名、重启、开机、关机、重装系统、带外管理等。

### 数据可销毁性

在用户要求删除数据或设备在弃置、转售前,腾讯云将采取磁盘低级格式化操作彻底删除磁盘上的所有数据,并无法复原,设备报废时,磁盘将进行消磁。

### 数据私密性

腾讯云通过配置网络策略,实现租户隔离,归属同一用户的黑石物理服务器才能内网互通,归属不同用户的黑石物理服务器不能互访。

### 数据知情权

- 用户购买黑石物理服务器时可根据需求选择已有数据中心购买服务器。
- 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。
- 用户所有数据不会存在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。

### 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,可以提供黑石物理服务器相关信息,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。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第14 共52页



### 服务器可用性定义

服务器可用性是指服务器硬件在服务周期内发挥其应有功能的时间占总服务时长的比值。 不包括由以下原因所导致的服务器不可用:

- 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;
- 腾讯云正确执行客户授权的操作所引起的;
- 客户的应用程序或者安装活动所引起的;
- 客户要求置入的外置设备所引起的;
- 服务器的正常操作,包括但不仅限于操作系统安装、重装、修改 BIOS、服务器关机、重启造成的服务器无法连通:
- 得到客户授权后的服务器硬件故障修复,包括取得客户授权的时间;
- 冗余配置的硬件单点故障但未影响客户业务,包括但不限于多网卡 bonding 中的单块网卡故障、进行了存储冗余配置的磁盘组单块磁盘故障。
- 因客户内容违反法律法规被监管部门要求配合停机;
- 因不可抗力(参见腾讯云服务协议第十条)所引起的。

### 服务器可用性承诺

黑石承诺 99.9% 的可用性。

不可用指黑石服务器发生无冗余硬件故障,需要停机维护的状态。

可用性计算 = (当月所有服务器的总使用时长-当月所有服务器的总不可用时长)/(当月所有服务器总使用时长)

假设甲方购买乙方 100 台黑石物理服务器,即 当月可用时长 =100\*24\*30\*99.9%=71928 小时;即存在 100\*24\*30\*(1-99.9%) =72 小时的不可用时长。

### 故障通知

故障类型	场景	通知 时限
RAID 卡 故障	带 RAID 机器出现电池故障或者电池丢失,出现 Cache 丢失或者 Cache 故障	1 小 时
硬盘故障	HP 阵列卡物理硬盘即将故障; RAID 机器出现硬盘掉线或者故障,导致逻辑阵列处于降级状态; RAID 机器出现逻辑阵列失败,逻辑盘离线	



	NoRaid 机器检测到硬盘有少量坏块可修复或者硬盘健康检查失败; NoRaid 机器出现磁盘掉线,磁盘读写错误,磁盘读写超时	
SSD 硬盘 故障	检测到 SSD 硬盘故障,SSD 硬盘老化过快或者寿命耗尽; SSD 硬盘坏块率过高或盘片温度过高	
电源故障 (有冗余)	eventlog 检测到电源模块故障或者通过 sdr 检测到电源状态异常	
风扇故障	eventlog 检测到风扇模块故障或者通过 sdr 检测到风扇数据异常	
网卡故障	检测到网卡降级,则发出告警	
内存故障	检测到机器内存容量减少,或通过 crashdump 检测到内存硬盘故障,MCE 故障,NMI 故障	
	通过 eventlog 检测到内存 uncorrectable ecc error , 则发出告警	

- 通知时限,指通知到达客户的最长时间
- 通知方式包括:包括但不仅限于短信、自动语音
- 以上故障通知时限可在安装腾讯云指定 Agent 的前提下保证,如未安装、安装后卸载、禁用 Agent,则通知时限不按上述描述

### 故障恢复能力及时间

腾讯云提供7x24小时的运维服务,借助基础的服务器监控与诊断技术,能自动发现服务器的各类故障,并在第一时间自动触发修复流程,通过整合先进的远程管控工具,自动调度IDC现场以及厂商资源,恢复服务器故障。某些故障的恢复需取得客户授权。

针对服务器硬件故障恢复时间,腾讯云作出以下承诺:

故障类型	恢复时长
服务器硬件故障	99%的故障发生后7小时内修复(7*24小时)

- 恢复时长,不包括取得客户授权所花费的时间
- 如果未安装黑石指定的监控及排障 agent , 不做上述修复时间承诺

### 质量问题

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第16 共52页



交付指甲方通过腾讯云官网或者黑石服务器云 API 购买的黑石服务器后,由乙方完成基础设施环境初始化、安装操作系统等工作,并最终向甲方交付处于【运行中】状态的黑石服务器的过程。

乙方向甲方交付黑石服务器后,甲方首次即无法登录使用,经双方诊断并认可,如属于乙方原因造成的,则认为是 乙方交付质量问题。

### 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。

延长发生故障服务器的使用时长,延长时间=故障时间\*100。



# 黑石负载均衡服务等级协议 (SLA)

最近更新时间:2018-08-31 16:47:09

### 业务功能

腾讯云黑石提供的负载均衡服务,具体包括用户购买,端口配置,域名绑定,健康检查,会话保持等功能,具备自助管理、自故障修复,防网络攻击等高级功能,适用于企业、社区、电子商务、游戏等多种用户场景。

### 业务可用性

- 1. 黑石负载均衡承诺 99.95% 的业务可用性,即用户每月负载均衡可用时间应为 30天×24小时×60分钟 ×99.95%=43178.4分钟,即存在 43200-43178.4=21.6分钟的不可用时间,同时适用于 4/7 层负载均衡 vip。
- 2. 物理服务器出现故障时,黑石负载均衡将自动剔除此主机,并由其他物理服务器接管此服务器流量,此类故障不属于黑石负载均衡故障统计时间范畴内。
- 3. 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。
- 4. 业务可用性计算公式: 100% Σ(故障持续时间 模块系数比例 影响用户数) / 当月总时长\*100%。

### 网络接入能力

用户购买的黑石负载均衡具备网络接入能力,公网出口带宽由用户购买负载均衡时指定;腾讯云黑石负载均衡出口 采用 BGP 多线接入,保障用户网络接入质量。

### 业务资源调配能力

腾讯云黑石负载均衡以集群方式实现,具备弹性扩缩容能力,可根据用户的服务规模自动扩容。用户只需要根据业务规模调整黑石负载均衡带宽大小即可自助实现弹性能力调度。平滑集群缩容速度是秒级,平滑扩容速度是 10 分钟内完成。

### 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,可以提供黑石负载均衡相关信息,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

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第18 共52页



录等信息。

## 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队 7x24 小时全面维护,并以工单和电话保障等方式提供技术支持,具备完善的故障监控、告警、 定位及故障恢复能力。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第19 共52页



# 云硬盘服务等级协议(SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:41:59

### 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、云硬盘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 云硬盘服务

#### 2.1.1 数据存储可靠性

您申请的 CBS 云硬盘的可靠性为 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、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

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

腾讯云与用户共同承诺,用户存储在腾讯云服务上的数据,在未经用户合法授权的情况下,其他用户包括腾讯云将无法访问其存储数据。腾讯云的所有运维操作都会被记录并保存。

#### 2.1.4 数据知情权

目前用户云服务器部署在12大数据中心,分别是:上海数据中心、广州数据中心、北京数据中心、成都数据中心、重庆数据中心、香港数据中心、新加坡数据中心、印度数据中心、韩国数据中心、北美数据中心、硅谷数据中心、欧洲数据中心。

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、广州、北京、成都、重庆、香港、新加坡、孟买、首尔、多伦多、美国硅谷、法兰克福)。

用户所有数据、应用及行为日志不会提供给任意第三方,除政府监管部门监管审计需要。用户所有数据根据购买时 选择存储在用户选择的地域,其数据不会用于数据分析。



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

腾讯云不会在未经合法用户授权时,公开、编辑或透露用户的个人信息及保存在腾讯云中的非公开内容,包括且不限于: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,除非有下列情况:

- 1. 有关法律、法规规定或腾讯云合法服务程序规定;
- 2. 在紧急情况下,为维护用户及公众的权益;
- 3. 为维护腾讯云的商标权、专利权及其他任何合法权益;
- 4. 其他依法需要公开、编辑或透露个人信息的情况。如配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要,如 在符合流程和手续完备的情况下。

#### 2.1.6 数据迁移性

腾讯云云硬盘支持创建快照,并提供打包解包工具支持数据迁移操作。

#### 2.1.7 数据私密性

腾讯云通过配置防火墙策略,采用白名单过滤机制进行网络隔离,归属同一用户的云服务器才能内网互通,归属不同用户的云服务器不能互访。

除用户的账户信息、云服务器内外网 IP、云服务器 MAC 地址等信息外,腾讯云无权无途径查看用户的其他数据。 用户账户信息、云服务器内外网 IP、云服务器 MAC 地址等信息的内部查看系统有严格权限控制和操作记录。

#### 2.1.8 业务可用性

CBS 云硬盘承诺 99.95% 的业务可用性,即用户每月可用时间应为 30 天 \* 24 小时 60 分钟 \* 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。

#### 2.1.9 故障恢复能力

CBS 云硬盘具备故障迁移能力,可在物理服务器故障发生时,无需用户参与,自动将业务迁移至新的母机,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。

#### 2.1.10 服务资源调配能力

云盘可在区域内自由挂载、卸载,无需关闭或重启服务器;云盘的容量可弹性配置,您可按需升级容量;单台虚拟机最多可挂载10块云盘,容量达40TB。您可以轻松搭建大容量的文件系统,用于大数据、数据仓库、日志处理等业务。

### 3 网络接入性能

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第21 共52页



腾讯云采用 BGP 多线接入方式,全面覆盖超 20 线运营商接入,包括联通、移动、电信、网通、铁通、教育网、科技网、广电网等;提高用户的网络访问质量。

### 4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 CBS 云硬盘规格和使用时长进行收费。

### 5 补偿

#### 5.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的 CBS 云硬盘不可正常使用或完全不可访问,以及腾讯云故障导致的网站(开发者服务网站)无法访问时,用户要求腾讯云针对事故/故障而进行的补偿。

适用于由腾讯云故障原因导致用户的云服务器不可正常使用或完全不可访问,以及腾讯云故障导致的网站(开发者服务网站)无法访问时,用户要求腾讯云针对事故/故障而进行的补偿。

#### 5.2 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。

#### CBS 云硬盘故障百倍赔偿:

- (1)预付费:赔偿方式是延长故障 CBS 云硬盘的使用时长,延长时间=故障时间\*100。
- (2)后付费:赔偿方式是补偿现金券,现金券金额=故障CBS云硬盘每天费用/24/60×故障时间×100。赔偿费用不超过云硬盘的总使用费用



# 腾讯云大数据服务等级协议(SLA)

最近更新时间: 2017-05-09 17:11:17

### 1 腾讯云大数据服务

腾讯云大数据服务:指为满足各类网站、应用等各种产品的不同需求,由腾讯云基于腾讯大数据能力、云服务器、云带宽、云存储、云安全、云监控、云拨测等各种不同要素组合成的,面向企业和个人开发者的大数据分析处理及应用服务。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服务制定服务等级指标,同时,腾讯云有权根据变化适时对部分指标做出调整。若无特殊约定,本条款中的"月"均指30个自然日,按开通时间起算。

#### 2.1 数据存储的持久性

合同期内承诺,每月您使用的腾讯云大数据服务的数据存储持久性为99.996%,即腾讯云大数据服务的数据存储采用的存储实例,保证用户每月每100000个实例的存储文件,每月只有4个实例有数据丢失的可能性。

#### 2.2 数据可销毁性

在用户要求删除数据或设备在弃置、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。

#### 2.3 数据可迁移性

腾讯云将提供标准的数据库文件格式的数据服务,并支持用户通过腾讯云提供的导入导出工具转存为标准文件,方便用户将数据迁入腾讯云大数据处理平台,或者迁出到用户的虚拟主机或者本地服务器上。

#### 2.4 数据私密性

腾讯云通过配置防火墙策略,采用白名单过滤机制进行网络隔离,通过腾讯云大数据平台的用户名、密码和相关的 权限控制机制来保证不同用户的数据互不可见。

#### 2.5 数据知情权

- (1)目前腾讯云大数据平台使用帮助用户选择网络条件最好合适的数据中心存储数据,数据存储的数据中心位置(包括备份数据)可以通过提交工单进行咨询确认。
- (2)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。
- (3)用户的行为日志会用于数据库运行状态的数据分析;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要求。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第23 共52页



(4)为保证用户数据安全性,腾讯云大数据服务建议用户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。

#### 2.6 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,可以提供腾讯云大数据处理平台的相关信息,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。

#### 2.7 业务功能

腾讯云大数据平台提供的业务功能包含以下功能,详细功能列表及说明请查阅产品白皮书或者官网。

(1) 易用、安全、稳定、高性能的全链路大数据开发引擎。

腾讯云大数据平台向用户提供拖拽式的可视化数据开发IDE,为用户的大数据集成、存储、计算环节提供完整而稳定的企业级解决方案。

(2) 一站式数据分析、探索、挖掘平台。

包含基于纬度建模的多维分析、交互式探索分析、机器学习、深度学习、可视化敏捷报表门户等功能,向用户提供 强大的数据分析与数据挖掘能力,助力用户大数据的价值发现。

(3) 开箱即用的数据治理工具。

面向企业数据治理需求,提供完善的数据元信息管理功能。支持细到字段级别的数据权限管控,包含数据字典、数据血缘跟踪与溯源、热点数据分析等特色功能,以帮助企业用户客户提高海量数据资产的管理效率。

(4)一站式的可视化运维管理平台。

包含一键式集群部署、增量部署、丰富的可视化运维工具、完善的面向多租户的计算资源管控体系和完善的用户权限管理体系为客户提供企业级的大数据平台运维管理能力支撑。

#### 2.8 业务可用性

- (1)腾讯云大数据平台承诺99.95%的业务可用性,即用户每月业务可用时间应为30天24小时60分钟 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。
- (2)业务故障的恢复正常时间为5分钟及以下的,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。

#### 2.9 故障恢复能力

腾讯云大数据处理平台专业团队提供5x9或7x24小时帮助维护。

### 3 网络接入性能

用户可自主选择每个服务器的公网出口带宽,可配置范围为0-100Mbps,腾讯云大数据处理平台采用BGP多线接入方式,全面覆盖联通、移动、电信、网通、铁通、教育网、科技网、广电网;提高用户的网络访问质量。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第24 共52页



### 4服务计量准确性

腾讯云大数据处理平台的费用相关信息在试用后,可与腾讯云商务客服进行联系咨询,用户可根据其所提供的信息 自行选择具体服务类型并按列明的价格进行购买。

### 5 补偿

#### 5.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的大数据服务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。

#### 5.2 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。

大数据处理平台故障百倍赔偿:

赔偿方式是延长大数据服务的使用时长,延长时间=故障时间\*100。



# 腾讯云CDN服务等级协议(SLA)

最近更新时间: 2017-05-09 17:11:26

### 1. 业务功能

腾讯云内容分发网络服务(简称:CDN服务)适用于静态网页、动态内容、文件下载、流媒体等内容的分发加速, 支持流量、峰值带宽的计费方式,具体以腾讯云官网说明为准。

### 2. 业务可用性

业务可用性不低于99.9%。

可用性=域名服务周期内正常服务时间/域名服务周期内服务总时间

#### 相关说明:

- 以一个自然月作为一个服务周期,不满一个月不计算为一个服务周期,即不计算业务可用性。
- 不可用时间:CDN服务在单位时间内(5分钟为一个统计粒度)错误率大于0.05%(不含本数),视为该单位时间服务不可用,这种情况持续10分钟及以上时,计为不可用时间;低于10分钟不计入不可用时间。
- 错误率=(单位时间内的5xx错误数+单位时间内节点不可用导致的失败请求数)/该域名单位时间内全部请求数:
  - 5xx:指HTTP状态码,表示服务器错误。
  - 。 单位时间内的5xx错误数:单位时间内,因CDN系统问题导致的域名返回的5xx错误数量。
  - 单位时间内节点不可用导致的失败请求数:当出现某个节点不可用的情况,通过计算前7天单位时间内客户域 名在此节点的平均请求数,再用该平均值乘以单位时间内节点不可用时间,从而计算出单位时间内该节点不可 用导致的失败请求数。
- 因以下原因导致的服务不可用不计算在不可用时间内:
  - 。 客户源站故障所引起的;
  - 。 客户内容违规或其他原因而导致域名被封禁而产生的错误;
  - 客户未事先通知腾讯云而修改源站配置或加速域名的DNS配置导致腾讯云节点服务器无法正常访问客户的源站 服务器;
  - 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;
  - 。 客户自行升级操作系统所引起的;
  - 。 客户网站受到黑客攻击而引起的;
  - 。 客户大规模流量突发增长未提前书面告知腾讯云所导致的可用性降低;
  - 。 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;



- 。 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的;
- 。 不可抗力以及意外事件引起的;
- 。 其他非腾讯云原因所造成的不可用。

#### 示例说明:

- (1). 域名abc.com, 5分钟的总请求数为100万次,期间无节点故障,有1000个5xx错误返回,错误率 = (1000 + 0) / 1000000 = 0.1%,大于0.05%,这5分钟为服务不可用时间。
- (2). 当月域名服务周期内服务总时间为30(天)x24(小时)x60(分钟)=43200分钟,按99.9%的可用性计算, 月不可用时间为43.2分钟;也就是说,当按照示例(1)计算出来的不可用时间大于43.2分钟时,则当月服务 视为SLA不达标。

### 3. 网络接入能力

CDN服务对客户不限制公网出口带宽,在全国部署数百个缓存节点,保障客户的网络接入质量。

### 4. 故障恢复能力

腾讯云提供至少两路的网络冗余和设备冗余,可对突发的网络线路故障进行容错服务,以保障服务的连续性。同时,腾讯云提供专业团队7x24小时全面维护,并以工单和电话报障等方式提供技术支持,具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列的故障应急响应机制。

### 5. 业务资源调配能力

- CDN服务不设置带宽、存储限制,客户可根据实际业务需要动态扩展,但大规模流量突增(业务突发增长大于等于上月计费带宽的30%或总带宽增加50Gbps及以上),客户需至少提前3个工作日书面告知腾讯云,否则将可能影响可用性。
- 未提前告知的情况下,CDN服务可紧急提供附加30%以内(含本数)上月计费带宽供客户使用,确保接入的域名可用性不会明显降低。但是,腾讯云不对未提前书面告知的大规模流量突增提供业务可用性承诺,即若因此影响服务可用性的,腾讯云不承担责任。

### 6. 服务和数据可销毁性

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第27 共52页



客户使用CDN服务时,可随时访问、下载文件,并根据实际业务需要自行清除缓存文件,清除后,该文件不可恢复,再次访问数据需回源站获取。

### 7. 服务私密性

客户可根据实际需要,配置访问鉴权策略,可控制和隔离外部访问,保障数据的私密性。

### 8. 服务知情权

- 目前腾讯云CDN服务缓存的数据分布于全国各个节点之上,按域名访问情况分配节点资源,客户可通过提交工单 查询自己域名的节点分布情况,从而了解缓存数据的分布情况。
- 腾讯云数据中心将遵守当地相关的法律法规,客户对此具有知情权,可通过提交工单进行咨询。
- 未经客户书面许可,客户所有数据不会提供给任意第三方,除在法律法规允许或政府监管部门的监管需要。
- 除用于对腾讯云CDN服务运行状态的统计分析,客户的行为日志不会对外呈现客户个人信息数据。

### 9. 服务可审查性

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,可以提供客户所使用的服务的相关信息,包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、客户操作记录等信息。

### 10. 服务计量准确性

腾讯云CDN服务的费用在客户的选购页面和订单页面均有明确展示,根据客户的实际使用量据实结算,具体计费标准以腾讯云官网公布的计费模式和价格为准。

### 11. 服务补偿

服务补偿指因腾讯云设备故障、设计缺陷或操作不当导致客户所购买的CDN服务未达到本服务等级协议承诺的业务可用性的,腾讯云将对客户进行赔偿。赔偿规则如下:

- 腾讯云对客户未达到业务可用性的每个域名按不可用时间的10倍赔偿。
- 赔付金额=未达到业务可用性的域名在故障前24小时平均每分钟费用(若不足24小时,则按实际使用时长的平均值计算费用)x故障时间x10。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第28 共52页



#### 说明:

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,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。

赔偿只针对使用CDN服务并已产生费用的客户,赔付金额以代金券的形式发放,不折算现金返还,赔付金额不超过客户对该故障域名历史支付的费用总额。

### 12. 其他

腾讯云有权根据变化对本协议的部分服务条款进行改变;涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第29 共52页



# 云服务器服务等级协议(SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:46:08

### 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,按开通时间起算。

#### 2.1 云服务器服务

#### 2.1.1 数据存储的持久性

您申请实例的云服务器块存储的持久性为 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、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 数据可迁移性

腾讯云云服务器系统盘镜像采用qcow2的格式,同时提供镜像转换工具。您可通过镜像转换工具将镜像转换为其他格式,方便您迁入迁出。

腾讯云云服务器数据盘支持创建快照,并提供打包解包工具支持数据迁移操作。

#### 2.1.4 数据私密性

腾讯云通过配置防火墙策略,采用白名单过滤机制进行网络隔离,归属同一用户的云服务器才能内网互通,归属不同用户的云服务器不能互访。

除用户的账户信息、云服务器内外网IP、云服务器MAC地址等信息外,腾讯云无权无途径查看用户的其他数据。用户账户信息、云服务器内外网IP、云服务器MAC地址等信息的内部查看系统有严格权限控制和操作记录。

#### 2.1.5 数据知情权

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第30 共52页



目前用户云服务器部署在12大数据中心,分别是:上海数据中心、广州数据中心、北京数据中心、成都数据中心、重庆数据中心、香港数据中心、新加坡数据中心、印度数据中心、韩国数据中心、北美数据中心、硅谷数据中心、欧洲数据中心。

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、广州、北京、成都、重庆、香港、新加坡、孟买、首尔、多伦多、美国硅谷、法兰克福)。

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。用户所有数据不会存在国外数据中心或用于 国外业务或数据分析。

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。

#### 2.1.6 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。

#### 2.1.7 业务功能

腾讯云提供的云服务器实例的服务功能,具体包括云服务器实例购买,续费,格式化,重置密码,密钥关联,登录,改名,重启,开机,关机,配置升级,制作镜像,重装系统。所有功能均已提供详细的功能介绍和使用说明文档。

#### 2.1.8 业务可用性

云服务器承诺99.95%的业务可用性,即用户每月云服务器可用时间应为30天 × 24小时 × 60分钟 × 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。

#### 2.1.9 业务资源调配能力

腾讯云承诺用户,申请计算资源扩容时,现有资源50%以下容量,并且扩容云服务器实例小于50个,10分钟内完成;申请资源小于200个,1小时内完成;多于200个,有专门大客户经理沟通资源扩容进度。

云服务器可调配的资源包括:CPU、内存、磁盘、带宽。CPU 最高可达 64 核,内存最高可达 384GB,本地磁盘单盘容量最高可达 3700GB,云磁盘单盘容量最高可达 16TB,宽带最高可达 1000Mbps。不同资源调配时的粒度有所差别,以腾讯云网站实际展示为准。

#### 2.1.10 故障恢复能力

腾讯云云服务器具备故障迁移能力,可在母机故障发生时,无需用户参与,自动将云服务器迁移至新的母机,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。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第31 共52页



### 3 网络接入性能

用户购买云服务器时,可自主选择每个云服务器的公网出口带宽,可配置范围为 0 ~ 1000Mbps (不同资源带宽上限有差别,以官网展示为准),腾讯云采用 BGP 多线接入方式,全面覆盖超 20 线运营商接入,包括联通、移动、电信、网通、铁通、教育网、科技网、广电网等;提高用户的网络访问质量。

### 4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。

## 5 补偿

#### 5.1 适用范围

适用于由腾讯云故障原因导致用户的云服务器不可正常使用或完全不可访问,以及腾讯云故障导致的网站(开发者服务网站)无法访问时,用户要求腾讯云针对事故/故障而进行的补偿。

#### 5.2 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。

#### 云服务器故障百倍赔偿:

(1)预付费:赔偿方式是延长故障服务器的使用时长,延长时间=故障时间\*100。

(2)后付费:赔偿方式是补偿现金券,现金券金额=故障服务器每天费用/24/60×故障时间×100。



# 云缓存Memcached(原NoSQL高速存储)服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:47:51

### 1数据存储的持久性

- 1.1 数据存储的持久性是指在合同期内数据保存不丢的概率,即每月完好key-value数量/(每月完好key-value数量+每月丢失key-value数量)。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。
- 1.2 云缓存Memcached的持久性为99.99999%。意味每月用户存储一亿个key-value,合同期内不丢失的概率为99.99999%,即每月只有1个key-value丢失的可能性。

### 2数据可销毁性

- 2.1 数据可销毁性是指用户要求删除云缓存Memcached表数据时,数据将从内存以及磁盘中删除,并且原磁盘使用空间将会被覆盖,从而实现彻底删除,无法复原。
- 2.2 下线的存储服务器报废时,磁盘通过消磁销毁里面的数据。

### 3数据可迁移性

云缓存Memcached提供表数据导入和导出功能。导入和导出的数据文件按照云缓存Memcached的备份文件格式组织。文件组织格式可以提供给用户。

### 4数据私密性

云缓存Memcached通过鉴权中心防火墙机制,限制只能被同一云账号的服务器访问,从而隔离其他账号的非法访问。在无用户授权的情况下,腾讯云不能查看用户存储的数据,不能查看用户的操作流水。

### 5 数据知情权

用户对存储在云缓存Memcached的数据有以下知情权:

(1)数据存储的数据中心位置(可以通过提交工单进行咨询确认);



- (2)数据备份数量以及备份数据存储的数据中心位置(可以通过提交工单进行咨询确认);
- (3)用户有权选择本身数据的数据中心位置,无权选择备份数据的数据中心位置;
- (4)存储数据所在地与数据中心相关法律(可以通过提交工单进行咨询确认);
- (5)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。
- (6) 云缓存Memcached不会分析用户存储的数据。

### 6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,可以提供云缓存Memcached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。

### 7业务功能

云缓存Memcached提供购买、数据增删改查、数据导入、数据导出、表扩容、表缩容、表退还、自助清理、查看监控信息、运营数据查看API等功能。所有功能均已提供详细的功能介绍和使用说明文档。每项会影响用户数据结果的功能变更均通过电话或者邮件方式通知用户。

### 8业务可用性

- 8.1 业务可用性是指在合同期内云缓存Memcached可用的概率,即(总服务时间-无法提供正常服务时间×受影响的访问比例)/ 总服务时间×100%。以自然月为统计周期,不满一个月按一个月计。无法提供正常服务的时间定义为从业务无法访问云缓存Memcached算起,到云缓存Memcached服务恢复至正常水平结束的时间如果超过2分钟则计入无法提供正常服务的时间。
- 8.2 受影响的访问比例定义为(故障前5分钟的访问数量-故障时成功访问的数量)/故障前5分钟的访问数量×100%
- 8.3 业务更换接入机,或者接入机死机但是业务自身没有使用云缓存Memcached提供的多台接入机做容灾而导致不可访问,或者其他业务自身的原因而导致的不可访问,不计入无法提供正常服务时间。
- 8.4 云缓存Memcached提供99.95%的可用性。即业务每月的数据可用时间应为30×24×60×99.95%分钟 = 43178.4 分钟,即存在43200-43178.4=21.6分钟数据不可以访问的可能性。

### 9业务资源调配能力

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第34 共52页



#### 9.1 表扩容

云缓存Memcached的扩容包括存储扩容、 接口扩容和端口扩容。

#### 9.1.1存储扩容:

云缓存Memcached会自动为每个表每日预留约20%的空间作为数据增长buffer。例如表的使用空间为80G,则会分配使用空间加预留空间合计96G作为表的占用空间。如果表的数据日增长量超过20%,请提前3个工作日填写工单存储扩容进行申请。云缓存Memcached扩容能够在线进行,不影响读写服务。

#### 9.1.2接口/端口扩容:

请提前3个工作日填写工单接口/端口扩容进行申请。

#### 9.2 表缩容

表缩容指的是减少表的占用空间,也即存储缩容。因为需要预留缓冲空间,缩容后表使用率不会超过80%。表缩容的最小粒度是1GB,如果缩容会造成使用率超过80%,则不能进行缩容。

目前云缓存Memcached的表暂不支持自动缩容,如表需要缩容则可提交工单申请,之后需运维人员操作缩容。

在申请缩容之前,计费时仍然会按照原占用空间(包括在原使用空间的基础上自动扩容的缓冲空间)的峰值进行计算。

### 10 故障恢复能力

#### 10.1 自动化恢复故障

Cache机器机架掉电或者故障

主备Cache部署在不同机架、不同交换机,如果主cache掉电,会自动切换到备Cache服务。备Cache掉电不影响服务。

如果主机或者备机故障,在主机或者备机正常提供服务的同时,把这对机器上的数据迁移到新的Cache对。

10.2 需要用户参与处理的故障

10.2.1接入机故障

提供多台位于不同交换机、不同机架的机器给用户,如果某台接入机故障,云缓存Memcached仍然能够提供正常服务,并通知用户把故障接入机剔除。

10.2.2整个数据中心掉电

服务暂时不可访问,由于存储机配有磁盘镜像和操作流水,掉电重启后自行重建内存。数据中心掉电时,将通过电话或QQ等方式告知用户。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第35 共52页



### 11 云缓存Memcached性能指标

云缓存Memcached支持最大访问能力为10000次/秒/GB,如果超出服务可能会变慢。这里的容量(G)是指实际分配的容量,不是最大容量上限。

例如:实际分配的容量为50G,这50G的数据支持每秒访问次数是50×10000=500000次。

当前提供的10000次/秒/GB访问量已经能够满足大部分应用的访问需求。如果超过10000次/秒/GB,系统会丢弃超出的请求。

如果您有访问量超过10000次/秒/GB需求,请填写工单接口/端口扩容进行申请。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第36 共52页



# 对象存储服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:47:44

## 1. 业务功能

腾讯云对象存储 (Cloud Object Storage, COS) 为用户提供大规模的 Web 接口存储服务。用户可以通过调用 COS 提供的 HTTP REST API 对数据进行上传、下载和管理。对象存储支持自动扩展,并以按量付费和结算的方式提供服务。

## 2. 业务可用性

### 2.1 可用性承诺

腾讯云对象存储提供整体 99.95% 的可用性,针对不同存储引擎分别承诺服务可用性:

标准存储:不低于 99.95%低频存储:不低于 99.9%

### 2.2 定义

不可用性时间计算以每月为结算周期,当服务出现连续 5 分钟以上时累计不可用时间,并以占该月总时长的比例作为不可用性的定义。

其中不可用时间不包括腾讯云服务协议 服务补偿 条款中列出的其他情况,以及由于第三方或不可抗力导致的不可用时间。

服务不可用性指由腾讯云 COS 返回的服务器内部错误(含 Internal Error 或 Service Unavailable 等)请求数,占该月总请求数的比例,得出该月的服务不可用率。该数字平均低于 0.05%,即整体服务可用性应达到 99.95% 以上。

## 3. 故障恢复能力

腾讯云对象存储提供99.9999999%的数据可靠性。

存储使用分布式存储的方式,提供高度持久的数据基础设置,并提供 7x24 小时的服务运维。腾讯云提供在线工单和 电话报障等技术支持,并具备监控、告警、恢复等响应机制,可以及时修复硬件、网络等故障。

# 4. 业务资源调配能力

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第37 共52页



腾讯云对象存储通过监控用户的存储、请求、带宽等,自动对资源进行动态扩容操作,该过程用户无感知。对象存储每个存储桶空间无上限,请求和带宽可根据访问量的增长自动扩容,且无需用户干预。

# 5. 服务和数据可销毁性

腾讯云对象存储提供数据删除功能,当用户主动删除数据或其他指定需要销毁数据时,对象存储会从所有对应的存储介质中检索并删除指定数据,数据删除后将无法复原。

当硬件设备需进行报废、维修等操作,需离开腾讯云所在机房时,所有存储介质将执行消磁操作,并提供数据清空的操作记录。

# 6. 服务私密性

腾讯云对象存储的访问私密性由腾讯云安全平台统一鉴权服务(CAM)来保障。

用户可将对象存储设置为私有或仅授权有关用户访问(设置公有/匿名访问除外),当读、写、管理请求发起时,相关请求必须经过签名才可授权执行。通过接口层面上对用户执行权限控制,隔离用户操作,并保障用户数据的私密性。

## 7. 服务知情权

- 腾讯云对象存储为地域级服务,用户对于数据和备份数据所在的地域位置具有知情权,用户可自行指定数据需要 存放的地域,或配置跨区域复制使数据的多个副本放置在不同的地域。
- 腾讯云对象存储会对数据自动进行冗余操作,无需用户指定和选择可用区。
- 腾讯云遵守数据所在地的相关法律法规,除应当地法律法规、监管审计要求外,用户的所有数据和日志均不会提供给第三方。
- 腾讯云中国境内的数据中心数据不会被存在境外数据中心,也不会被境外业务使用或分析。

### 8. 服务可审查性

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。

### 9. 服务计量准确性

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第38 共52页



腾讯云对象存储的费用在产品价格页面和文档中均有明确展示,用户可自行选择具体服务类型并按列明的价格项进行使用。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按量收费。

### 10. 服务补偿

### 10.1 适用范围

因腾讯云设备故障、设计缺陷或操作不当导致用户的对象存储无法正常使用,腾讯云将对不可用时间进行赔偿,但不包括主合同中的不可抗力和其他原因所导致的不可用时长。

### 10.2 不包含情况

- 腾讯云至少提前 7 天通知用户后进行的系统维护或不可用预警。
- 不属于腾讯云设施的网络、设备、配置引起的故障。
- 用户的应用接口或数据受到攻击或其他不当行为引起的故障。
- 由用户的疏忽授权、错误操作、用户自有设备或第三方软件、设备引起的故障。
- 不可抗力和意外事件引起的故障。
- 腾讯云根据协议、条款,或法律、法规暂停或终止服务的情况。
- 其他非腾讯云原因造成的故障。

### 10.3 补偿标准

腾讯云对象存储的补偿原则为百倍赔偿,补偿方式为腾讯云现金券。

补偿计算方法为: 发生故障的资源在故障前 7 天平均每分钟的费用\*不可用时间\*100倍。

其中,不可用时间小于1分钟的,按照1分钟计算,整体可用性不低于99.95%时,不进行赔偿。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司



# 云解析产品服务等级协议(SLA)

最近更新时间: 2018-08-24 16:06:14

云解析产品服务等级协议

### 1业务功能

腾讯云云解析服务提供域名的智能解析、精准调度、安全防护功能,并且支持和腾讯云云服务器等云资源关联,为用户提供一站式的云服务体验。具体服务类别以腾讯云公开发布的相关服务信息为准。

#### 2 业务可用性

云解析提供四个类型套餐服务:个人专业版、企业基础版、企业标准版、企业旗舰版,其中个人专业版服务承诺业务可用性不低于99%,企业基础版服务承诺业务可用性不低于99.9%,企业标准版服务承诺业务可用性不低于99.9%,企业旗舰版服务承诺业务可用性不低于100%。

如6月用户企业基础版套餐服务可用时间应为30(天)×24(小时)×60(分钟)×99.9%=43156.8分钟,即存在43200-43156.8=43.2分钟的不可用时间

可用性=(1-域名解析服务周期内业务不可用时间/域名解析服务周期内服务总时间)\*100%。

#### 相关说明:

- (1)以一个自然月作为一个服务周期,不满一个月不计算为一个服务周期,也不计算业务可用性。
- (2)不可用时间:云解析服务在连续的一段时间或更长时间不可使用方计为不可用时间(不同套餐版本对应的时间段不同),低于该时间段不计入不可用时间。

个人专业版:不可用时间计算不低于10分钟;

企业基础版/标准版/旗舰版:不可用时间计算不低于5分钟。

- (3) 不可用定义:由于DNS服务器的设备问题、机房问题、产品功能问题或操作不当导致解析服务中断,则判断为服务不可用。
- (4)以下情况不纳入不可用时间计算:
- A. 日常系统维护时间、解析服务所依赖的递归服务器的不可用时间;
- B. 由用户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间;
- C. 用户违规操作或其他原因导致域名被封禁而引起的不可用;
- D. 用户网站受到DNS攻击超过套餐承诺的防护范围而造成解析中断的不可用;
- E. 用户自行切换NS服务器导致的不可用;
- F. 用户修改解析的等待生效期间(全球等待生效时间最长为72小时)的不可用;
- G. 任何腾讯云设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的不可用。

#### 3 故障恢复能力



腾讯云提供至少两路的网络冗余和设备冗余,可对突发的网络线路故障进行容错服务,以保障用户服务的连续性。同时,腾讯云提供专业团队7x24小时全面维护,并以工单和电话报障等方式提供技术支持,具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列的故障应急响应机制。

### 4 业务资源调配能力

云解析服务设置了套餐的能力限制,在套餐能力限制内用户可根据实际业务自行扩展,如业务需求超出套餐能力,用户可以自行进行套餐的升级。

注意只支持套餐自助升级,如需降级可以线下工单联系订单退款。

### 5 服务和数据可销毁性

用户使用云解析服务时,可以对域名、解析记录进行新增和删除销毁,腾讯云不会对销毁的域名、解析记录做保存,清除后解析不可恢复。

用户可以自行导出解析记录,根据实际需要恢复和迁移数据。

### 6 服务私密性

由于解析服务的特殊性,授权DNS服务器的解析记录是对全网公开的。但是用户可以通过设置访问鉴权策略,控制和隔离项目外成员进行访问,保障数据操作的私密性。

### 7服务知情权

- (1) 用户使用的云解析服务所在的数据中心位置可以通过提交工单咨询。
- (2) 腾讯云数据中心将遵守当地相关的法律法规,用户对此具有知情权。(可通过提交工单进行咨询)
- (3) 用户向腾讯云提供的云解析数据等全部数据、资料,未经用户书面许可,腾讯不会擅自保存、公开、转授权或 泄露给任何第三方,也不会用于本协议合作以外用途,除政府监管部门监管审计需要。
- (4)除用于对腾讯云云解析服务运行状态的统计分析,用户的行为日志不会对外呈现用户个人信息数据。

#### 8 服务可审查性

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,可以提供相关信息,包括语音识别服务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。

#### 9 服务计量准确性

腾讯云云解析服务的费用按照选购的套餐和年限计算,套餐针对单个域名进行购买绑定。具体计费标准以腾讯云官 网公布的计费模式和价格为准。

### 10 服务补偿

#### 10.1 适用范围

因腾讯云设备故障、设计缺陷、产品功能问题或操作不当导致用户所购买的云解析服务无法正常使用,腾讯云将对不可用时间进行赔偿,但不包括本协议《业务可用性》章节中描述的非腾讯云原因导致的不可用时长,和主合同中

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第41 共52页



的《不可抗力》章节原因所导致的不可用时长。

### 10.2 补偿标准原则

腾讯云对未达到业务可用性的每个域名按不可用时间,延迟10倍的服务期进行赔偿。

补偿服务期 = 故障时间(分钟) x 10

#### 说明:

- (1) 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。
- (2) 赔偿只针对已购买云解析套餐并已产生费用的用户。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司



# 负载均衡服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:49:23

## 1业务功能

腾讯云提供的负载均衡服务,具体包括用户购买,端口配置,域名绑定,健康检查,会话保持等功能,具备自助管理、自故障修复,防网络攻击等高级功能,适用于企业、社区、电子商务、游戏等多种用户场景。负载均衡服务在网站已提供了详细的功能介绍和使用说明文档。每项会影响到用户使用的功能变更均会通过公告通知用户。

# 2业务可用性

- (1) 负载均衡承诺99.95%的业务可用性,即用户每月负载均衡可用时间应为30天×24小时×60分钟×99.95%=43178.4 分钟,即存在43200-43178.4=21.6分钟的不可用时间,同时适用于4/7层负载均衡vip。
- (2) 云服务器故障出现故障时,负载均衡将自动剔除此主机,并由其他云服务器接管此服务器流量,此类故障不属于负载均衡故障统计时间范畴内。
- (3) 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。
- (4) 业务可用性计算公式: 100% Σ(故障持续时间 *模块系数比例* 影响用户数)/当月总时长\*100%

## 3 网络接入能力

用户购买的负载均衡具备自适应的网络接入能力,根据用户关联云服务器带宽自动增减网络接入能力,公网出口带宽由关联主机公网带宽决定主机,公网带宽用户可以不设限制,所以用户购买负载均衡的吞吐带宽上限也是不限的,每秒新建连接数最大支持640w,最大并发连接数最大支持10.4亿。腾讯云负载均衡出口采用BGP多线接入,保障用户网络接入质量。

# 4 业务资源调配能力

腾讯云负载均衡以集群方式实现,具备弹性扩缩容能力,可根据用户的服务规模自动扩容。用户只需要根据业务规模增加或减少关联在负载均衡上的云服务器数量及带宽即可自助实现弹性能力调度。

目前我们有8个集群支撑,单个集群的吞吐带宽是10Gbps,每秒新建连接数是80w,最大并发连接数是1.3亿,8个集群最大支撑吞吐带宽是80Gbps,每秒新建连接数是640w,最大并发连接数是10.4亿;平滑集群缩容速度是秒级,平滑扩容速度是10分钟内完成。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第43 共52页



# 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,可以提供负载均衡相关信息,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。

# 6 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7x24小时全面维护,并以工单和电话保障等方式提供技术支持,具备完善的故障监控、告警、 定位及故障恢复能力。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第44 共52页



# 数据中心间VPN服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:49:52

## 1、业务功能

腾讯云提供的VPN网关服务,包括用户购买,通道创建、策略配置、数据状态展示及故障自动切换的热备份等高级功能,适用于企业、社区、电子商务、游戏等多种用户场景。VPN网关服务在网站已提供了详细的功能介绍和使用说明文档。每项会影响到用户使用的功能变更均会通过公告通知用户。

# 2、业务可用性

VPN网关以两台云主机堆叠实现,可用性受存储、网络、宿主机、数据中心、虚拟化管理软件系统、运维因素的可用性影响,每一方面出现故障都有可能影响到VPN网关云主机的可用性。

### 1) 网络可用性

外网运营商网络可用性为99.98%。

内网网络(多交换机容灾、多网卡bonding技术,故障切换时间为1秒钟)可用性为99.999%。

### 2) 宿主机可用性

宿主机硬件的可用性为99.98%。

### 3) 数据中心可用性

运营商和腾讯合建的数据中心整体(包含机房、机架、电力、空调等基础设施)可用性为99.99%,接近T4级别(T4级别的可用性为99.995%)。

### 4) 虚拟化管理软件可用性

虚拟化管理软件的可用性是99.999%。

### 5) 运维因子可用性

因为人为的因素导致云主机不可用的概率是0.001%, 因此可用性为: 1-0.001%=99.999%

### 6) 单台VPN设备可用性

公式:

VPN设备可用性=存储可用性*网络可用性*宿主机可用性*数据中心可用性*虚拟化管理软件可用性*运维因子可用性 因此:* 

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第45 共52页



不带外网: 99.999%99.98% 99.99%99.999% 99.999% = 99.97%

*带外网: 99.97%*99.98%=99.95%

### 7) VPN网关可用性

VPN网关有2台云主机热备份组成,单台云主机承诺99.95%的业务可用性,即用户每月VPN网关可用时间应为30天×24小时×60分钟×99.95%=43178.4 分钟,即存在

43200-43178.4=21.6分钟的不可用时间。

VPN网关master云主机出现故障时,会自动切换到备机,并由备机接管VPN网关服务流量,只有两台VPN云主机同时故障时,VPN网关服务才不可用。

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。

# 3、网络接入能力

用户购买的VPN网关具备自适应的网络接入能力,公网出口带宽购买时指定,公网出口采用BGP多线接入,保障用户网络接入质量。

# 4、VPN服务能力

VPN采用堆叠方式,两台VPN网关子机通过内网堆叠成一个VPN网关,任何一台故障均可及时切换容灾。 VPN接入延时与客户IDC的地理位置以及公网质量有关,VPN设备本身产生的延时较小,大约0.1ms。

### 5、服务资源调配能力

腾讯云VPN网关服务以主备集群方式实现,用户可在线热升级VPN网关带宽,升级过程不影响服务。 VPN网关具有节点扩展能力,用户可以根据需要购买多个VPN网关,单个VPN网关也可以根据客户的需求在线热升级带宽。

## 6、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VPN网关相关信息,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。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第46 共52页



# 7、故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7x24小时全面维护,并以工单和电话保障等方式提供技术支持,具备完善的故障监控、告警、 定位及故障恢复能力。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第47 共52页



# 云数据库服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-08-31 16:50:13

### 1数据存储的持久性

合同期内承诺每月用户申请实例的数据存储的持久性为99.9996%。即用户每月每1000000个实例的存储的文件,每月只有4个实例有数据丢失的可能性

## 2数据可销毁性

在用户要求删除数据或设备在弃置、转售前腾讯云将采取磁盘低级格式化操作彻底删除用户所有数据,并无法复原,硬盘到期报废时将进行消磁。

## 3数据可迁移性

腾讯云将提供标准的数据库文件格式的数据服务,并支持用户通过腾讯云提供的导入导出工具转存为标准的sql文件,方便用户迁入云数据库,或者迁出到用户的虚拟主机或者本地服务器上。

### 4数据私密性

腾讯云通过配置防火墙策略,采用白名单过滤机制进行网络隔离,通过数据库实例的用户名,密码和关闭数据库实例的权限控制机制来保证同一资源池用户数据互不可见。

# 5 数据知情权

- (1)数据存储的数据中心位置(可以通过提交工单进行咨询确认)。
- (2)数据备份数量以及备份数据存储的数据中心位置(可以通过提交工单进行咨询确认)。
- (3)帮助用户选择网络条件合适的数据中心存储数据,冷备则是根据资源利用情况动态分配,用户默认无需选择数据中心和冷备中心位置,如果需要选择,可以通过提交工单进行咨询确认。
- (4)数据中心要遵守的当地的法律和中华人民共和国相关法律(可提交工单进行咨询确认)。
- (5)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。用户的行为日志会用于数据库运行状态的数据分析,但不会对外呈现用户个人信息数据。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第48 共52页



## 6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,可以提供云数据库相关信息,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。

# 7业务功能

腾讯云提供的云数据库实例的服务功能,具体包括云数据库实例申请、登录、数据库增删改查、冷备提取、数据回档、数据导入、多线程数据导入导出工具、运维数据查询AP、密码重置。所有功能均已提供详细的功能介绍和使用说明文档。每项会影响用户数据结果的功能的变更均通过站内信通知用户。

# 8业务可用性

- (1) 云数据库承诺99.95%的业务可用性,即用户每月业务可用时间应为30天×24小时×60分钟×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。
- (2)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。

# 9业务资源调配能力

腾讯云承诺用户,申请计算资源扩容时,现有资源50%以下容量,并且扩容实例资源小于10个,1小时完成;申请资源小于30个,24小时内完成;多于30个,请提交工单咨询完成时间。每次单用户最大可扩展100%容量,最小25GB的容量。

### 10 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队7x24小时帮助维护。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第49 共52页



# 数据万象服务等级协议 (SLA)

最近更新时间: 2018-09-06 16:16:30

## 1. 业务功能

腾讯云提供的数据万象服务,具体功能包括对图片裁剪、缩放、图片压缩、文字水印、图片水印,图片识图片鉴黄,身份证识别,名片识别,图片标签,深度识别定制引擎等。所有功能均已在官网提供详细的功能介绍和使用说明文档。

# 2. 业务可用性

数据万象承诺 99.9% 的业务可用性。

- 1)业务可用性=数据万象服务周期内业务可用时间/数据万象服务周期内服务总时间。
- 2)业务可用性按一个服务周期统计,服务周期为一个自然月,如不满一个自然月则不计为一个服务周期,也不计算业务可用性。
- 3) 业务不可用的统计周期为一个自然月,统计单元为客户单业务实例,对于数据万象而言,客户单业务实例即为bucket。
- 4)业务不可用时间:数据万象服务在连续的 5 分钟或更长时间的服务不可用方计为不可用时间,低于 5 分钟不计入不可用时间。
- 5)服务不可用:是指由于数据万象的设备故障、设计缺陷或操作不当等导致客户的上传、下载、图片处理失败。
- 6) 以下情况不纳入业务不可用时间计算:
- a)日常系统维护时间;
- b)所依赖的对象存储服务的不可用时间;
- c)由客户原因、第三方原因或不可抗力导致的不可用时间。

### 3. 故障恢复能力

腾讯云提供专业团队 7x24 小时全面维护,并以工单和电话保障等方式提供技术支持,具备完善的故障监控、告警、 定位及故障恢复能力。

### 4. 数据可销毁性

数据可销毁性是指客户要求删除数据时,数据将从内存以及磁盘中删除,并且原磁盘使用空间将会被新的数据覆盖,从而实现彻底删除,无法复原。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司



下线的存储服务器报废时,磁盘通过消磁销毁里面的数据。

## 5. 服务私密性

数据万象数据的私密性,通过腾讯云安全平台提供的统一鉴权服务来保证。

数据万象通过 bucket 的方式来组织数据。Bucket 中的数据的创建、操作请求,都需要用 bucket 所属客户的密钥计算得到一个签名,通过签名来校验请求的合法性。从而保证同一资源池中的不同客户的数据互不可见。

Bucket 中的数据的访问读取权限,可以由客户自由设置防盗链来决定。未设置防盗链的 bucket 的数据的访问,不需要签名。已设置防盗链的 bucket 的数据的访问,需要签名校验。

### 6. 服务知情权

- 1)数据万象服务部署在腾讯云合法运营的数据中心。
- 2)数据备份数量以及备份数据存储的数据中心位置,可以通过 提交工单 咨询。
- 3)帮助客户选择网络条件合适的数据中心存储数据,冷备则是根据资源利用情况动态分配,客户默认无需选择数据中心和冷备中心位置,如果需要选择,可以提交工单进行咨询确认。
- 4)客户所有存储的数据不会提供给任意第三方,除政府监管部门监管需要。
- 5)数据万象服务不会分析客户存储的数据。
- 6)如果客户存储的图片有违反法律法规的任何规定,腾讯云有权对图片进行封禁处理。

# 7. 服务可审查性

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,可以提供相关信息,包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、客户操作记录等信息。

### 8. 服务计量准确性

腾讯云服务的费用在客户的选购页面和订单页面均有明确展示,客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,腾讯云按照客户选购的云服务规格和使用时长进行收费。

## 9. 服务补偿

### 9.1 适用范围



因腾讯云设备故障、设计缺陷或操作不当导致客户所购买的数据万象服务未达到本服务等级协议承诺的业务可用性的,腾讯云将对客户进行赔偿。

### 9.2 补偿标准原则

- 1)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。
- 2)数据万象对客户存在故障的每个 bucket 按不可用时间的 10 倍赔偿。
- 3)赔付金额=发生故障的 bucket 在故障前 24 小时内每分钟的平均费用(若不足 24 小时,则按实际使用时长的平均值计算费用) X 不可用时间 X 10 倍。
- 4)赔偿只针对使用数据万象已产生费用的客户,赔付金额以代金券的形式赔偿,不折算现金返还。
- 5)赔付金额不超过客户故障的 bucket 当次支付的费用总额。

# 10. 其他

腾讯云有权根据变化对该协议的部分服务条款进行改变。涉及到客户使用的变更会以邮件形式进行推送。

版权所有:腾讯云计算(北京)有限责任公司 第52 共52页