仿真云服务等级协议

**为使用腾讯云仿真云服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《仿真云服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《**[**腾讯云服务协议**](https://cloud.tencent.com/document/product/301/1967)**》。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。您点击“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。**

# 术语和定义

***1.1腾讯云提供的仿真云服务****，是指腾讯云为满足您在线执行仿真任务需求，由腾讯云提供的云服务器、文件存储、对象存储等公有云服务。您在购买仿真云服务时，可根据需求选购第三方合作伙伴提供的软件和许可证服务。具体服务内容以您付费购买的服务为准。*

***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 月度服务费用***

*您在一个服务月度中就购买仿真云产品中任务或集群服务所支付的服务费用总额，不包含已经购买尚未消费的部分。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。*

***1.4 单任务***

*单位数量为1的任务服务实例。*

***1.5 单集群***

*单位数量为1的集群服务实例。*

***1.6 集群服务不可用分钟数****：当某一分钟内，由于腾讯云原因，您所有试图访问集群管理中指定集群节点的连续尝试均失败，且该状态持续1分钟以上，则视为该分钟内集群服务不可用。*

***1.7 任务服务不可用分钟数****：由于腾讯云原因，导致用户任务异常终止，且该任务已执行时间已持续1分钟以上，则视为该任务已执行分钟数内任务服务不可用。*

***1.8 月度服务周期****：指月度周期内单任务、单集群运行的总分钟数。*

*1.9 不可用分钟数：指集群服务不可用分钟数和任务服务不可用分钟数。*

# 服务可用性/服务成功率

## 服务可用性/服务成功率计算方式

*服务可用性以****单任务、单集群****为维度，按照如下方式计算：*

**本服务可用性=（ 月度服务周期总分钟数 - 月度服务周期服务不可用分钟数） / 月度服务周期总分钟数 \* 100%**

**例如：**

**计算实例1：**在6月中，用户使用平台任务服务，创建并执行了任务A。任务A执行了20分钟后，于该月度内结束，无异常；

任务A于6月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 20分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟） / 月度服务周期总分钟数:20分钟 \* 100% = 100%

**计算实例2：**在5月中，用户使用平台任务服务，创建并执行了任务B。任务B执行了90分钟，没有因腾讯云原因发生异常终止，持续运行至6月，于6月内运行100分钟后，因腾讯云原因导致任务异常结束；

任务B于5月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 90分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟） / 月度服务周期总分钟数:90分钟 \* 100% = 100%

任务B于6月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 100分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :100分钟） / 月度服务周期总分钟数:100分钟 \* 100% = 0%

**计算实例3：**在6月中，用户使用平台集群服务，创建并执行了任务C。任务C执行了40000分钟后，由于腾讯云的原因导致异常终止；

任务C于6月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 40000分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :40000分钟） / 月度服务周期总分钟数:40000分钟 \* 100% = 0%

**计算实例4：**在6月中，用户使用平台集群服务，创建了集群D。集群D运行了20分钟，于该月度内已结束，无异常；

集群D于6月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 20分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟） / 月度服务周期总分钟数:20分钟 \* 100% = 100%

**计算实例5：**在5月中，用户使用平台集群服务，创建了集群E。集群E执行了90分钟，没有因腾讯云原因发生集群无法访问的情况，持续运行至6月，于6月内运行90分钟后，因腾讯云原因导致集群无法访问，持续3分钟后恢复正常，恢复后在6月内运行7分钟后集群被用户销毁；

集群E于5月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 90分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :0分钟） / 月度服务周期总分钟数:90分钟 \* 100% = 100%

集群E于6月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 100分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :3分钟） / 月度服务周期总分钟数:100分钟 \* 100% = 97%

**计算实例6：**在6月中，用户使用平台集群服务，创建了集群F。集群F执行了980分钟后，由于腾讯云的原因导致集群无法访问，持续了5分钟后恢复，恢复后集群运行了15分钟后被用户销毁；

C任务于6月的月度可用性=（ 月度服务周期总分钟数: 1000分钟 - 月度服务周期服务不可用分钟数 :5分钟） / 月度服务周期总分钟数:1000分钟 \* 100% = 99.5%

## 服务可用性

腾讯云提供的**本服务可用性不低于99%**，如未达到上述可用性标准（属于本协议第4条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。

# 赔偿方案

对于您付费购买的服务，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：

## 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%但等于或高于98.5%* | *月度服务费的10%* |
| *低于98.5%但等于或高于95%* | *月度服务费的25%* |
| *低于95%* | *月度服务费的100%* |

## 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。

# 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 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。

4.2 您的应用程序受到黑客攻击而引起的。

4.3 您在使用本服务过程中输入数据不符合应用读取规范而导致的任务失败。

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 由于您的疏忽授权、错误操作所引起的。

4.6 您在集群运行、任务运行过程中未遵循腾讯云规定或指引自行进行云服务器、存储、网络等操作，而造成的集群或任务不可用。

4.7 您知悉本地盘出现宕机数据会被擦除，但您仍依赖本地盘及本地盘中数据作为启动依赖项而导致的不可用。

4.8 由于您所安装软件自有设备或者其他非腾讯云直接运营的第三方软件或者配置引起的任务、集群不可用。

4.9 属于自然灾害如地震、洪水、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网络堵塞、电信部门技术调整和政府管制等不可抗力因素引起的不可用。

4.10 由于您违反《[腾讯云服务协议](https://cloud.tencent.com/document/product/301/1967)》导致的服务器被暂停或终止，包括但不限于竞价实例因为客户的出价低于交割价格而被释放；由于欠费导致云服务器实例被暂停服务或被释放等。

4.11《[腾讯云服务协议](https://cloud.tencent.com/document/product/301/1967)》中所描述的腾讯云对云服务器正常维护、升级所引起的短暂服务中断。

4.12 使用非本服务提供的软件造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.13 非由腾讯云提供的服务，如第三方提供的软件和许可证服务。

4.14 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

4.15 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。

# 其他

## 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。

## 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）