

# 云联络中心 相关协议 产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2024 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

### 相关协议

隐私政策

数据隐私和安全协议

云联络中心服务等级协议

# 相关协议

## 隐私政策

最近更新时间：2024-04-17 17:48:14

### 1. 简介

本模块仅在您使用云联络中心（简称“功能”）时适用。本模块已纳入隐私政策，请参见：[隐私政策](#)。本模块中使用但未作定义的术语应具有在隐私政策中规定的含义。如果隐私政策与本模块之间发生任何冲突，对于此等不一致，本模块适用。

### 2. 控制方

本模块中所述个人信息控制方见隐私政策中的规定。

### 3. 可用性

本功能可供全球用户使用，但为确保最佳性能，主要供与所选服务区域相同的国家/地区内的用户使用。

### 4. 我们如何使用个人信息

我们如何使用个人信息 我们将按照以下法律依据和方式使用信息：

个人信息	用途	法律依据
日志数据： 操作日志：操作员 ID、操作时间点、操作行为； IVR 提示和角色权限日志； 代理登录、注销、连接、断开、工作状态和状态切换； 呼叫过程轨迹记录：电话号码、呼叫过程轨迹、全链路呼叫跟踪、每个状态轨迹日志、呼叫的 SIP 信令消息以及每次呼叫丢包、抖动和紊乱，记录详细的 MOS 得分。	我们使用这些信息为您提供本功能，包括进行维护和故障排除，检测错误和故障，并确保功能按要求的运行。 请注意，此数据存储在我們的腾讯云 Elasticsearch 服务功能中。	我们处理这些信息是为了履行我们与您签订的合同，向您提供本功能。

## 5.我们如何存储和共享个人信息

见隐私政策中的规定。

## 6.数据保留

我们将根据下列规定保留个人信息：

个人信息	保留政策
日志数据	我们将保留这些数据，直至您终止使用本功能或收到您删除数据的请求，在这种情况下，我们将在服务终止或收到您删除数据的请求后 30 天内删除这些数据。

# 数据隐私和安全协议

最近更新时间：2024-04-17 17:48:22

## 1. 背景

本模块仅在您使用云联络中心（简称“功能”）时适用。本模块已纳入数据处理和安全协议（简称“DPSA”）。本模块中使用但未作定义的术语应具有在 DPSA 中规定的含义。如果 DPSA 与本模块之间发生任何冲突，对于此等不一致，本模块适用。

## 2. 处理

我们将针对本功能处理以下数据：

个人信息	用途
<p><b>代理和管理员信息：</b>与使用本功能的代理和管理员（统称或单独称为“代理”（如适用））及其设备有关的信息： 代理员工 ID、电话号码、电子邮件、姓名、昵称（可选）、状态（忙碌/空闲/休息）、角色、技能组、在线状态、手机接听指示器； 浏览器、设备可用性检查（设备是否有内置摄像头、麦克风、内置扬声器）、网络信息</p>	<p>我们使用这些信息是为了向您提供本功能，包括使您能够设置和管理内部帐户和服务的访问权限，并确保代理满足硬件、软件和网络要求，以支持他们使用本功能。 请注意，这些数据将使用我们的云数据库 MySQL 功能进行加密，并存储在我们的云数据库 Redis 功能中，同时在我们的对象存储功能中进行备份。</p>
<p><b>呼出和呼入通话数据：</b> 通话录音； 如果您的最终用户致电客户服务中心，该中心会将呼叫转移到另一个呼叫中心：电话号码、电信服务提供商、通话时间； 交互式语音应答 (IVR)：IVR 提示，以及从 IVR（通过文本转语音、引擎文本或音频文件）收集的最终用户输入</p>	<p>我们仅出于向您提供本功能的目的处理这些数据。 请注意，通话录音存储在我们的对象存储 (“COS”) 功能中，其他呼出和呼入通话数据存储在我们的云数据库 MySQL (“MySQL”) 功能中，并在我们的 COS 功能中备份。</p>
<p><b>呼叫分析数据：</b>与您的代理使用本功能相关的指标： 呼入和呼出电话：呼叫次数、接听呼叫次数、接通率、平均等待时间、平均通话时长、呼叫次数、转接至人工客服的呼叫次数、转接至人工客服但未接通人工客服的呼叫次数、队列计数、IVR 放弃率、代理/技能组状态（在线/休息/忙碌）、代理处于每种状态的时间、当前接听量和每日接听量； 通话录音 服务记录：代理处理呼叫的时间、呼叫类型（呼入/呼出）、代理操作终端、主叫号码、主叫备注、被叫号码、连接状态、通话时长、代</p>	<p>我们仅出于向您提供本功能的目的处理这些数据。 请注意，通话录音存储在我们的 COS 功能中，其他通话分析数据存储在我们的 MySQL 功能中，并在我们的 COS 功能中备份。</p>

理昵称/姓名、代理 ID、代理/技能组、满意度评分、结束呼叫方、语音信箱	
<b>配置数据</b> ：您对快速回复、黑名单电话号码、关键字、用户访问控制（角色权限）和来电弹窗屏幕（包括最终用户电话号码、电信服务提供商信息）的配置	我们仅为了按照您的特定配置向您提供本功能而处理这些数据。请注意，这些数据将存储和备份在我们的 MySQL 功能中。

### 3.服务区域

见 DPSA 中的规定。此功能的主服务器和备份服务器位于新加坡。

### 4.分包处理方

见 DPSA 中的规定。

### 5.数据保留

我们将存储因本功能而处理的个人数据，具体如下所述：

个人信息	保留政策
代理和管理员信息	我们将保留这些数据，直至您终止使用本功能或收到您删除数据的请求，在这种情况下，我们将在服务终止或收到您删除数据的请求后 30 天内删除这些数据。
呼出和呼入通话数据 呼叫分析数据	我们会将此类数据保留 6 个月（除非您请求删除，这种情况下，我们将在 30 天内删除此类数据）。如果您希望我们将此类数据存储超过 6 个月，也可以购买（或试用，如适用）我们的对象存储 (COS) 功能。
配置数据	我们将保留此类数据，直至您终止使用本功能，在这种情况下，我们将在服务终止后 30 天内删除这些数据。

您可以根据 DPSA 要求我们删除此类个人数据。

### 6.特殊条款

您必须确保使用本功能的最终用户至少达到个人可以同意处理其个人数据的最低年龄，且他们不再需要获得父母或其监护人的同意。根据最终用户所在的司法管辖区，这一要求可能会有所不同。

您声明、保证并承诺，在处理与本功能有关（包括为了提供本功能以及本功能的隐私政策和数据处理和安全协议中描述的功能）的数据主体（包括您的代理和最终用户）的个人数据时（如适用），您将根据适用法律获得并维持数据主体提供的所有必要同意，以便我们遵守适用法律的要求。您同意赔偿因直接或间接违反本要求而导致腾讯承担的所有索赔、责任、成本、费用、损失或损害（包括附带损失、利润损失和声誉损失以及所有利息、罚金、法律和其他专业成本和费用），确保腾讯免受其损害。

本功能不适用于处理敏感数据。您必须确保您或您的最终用户不会将本功能用于传输或以其他方式处理任何敏感数据。

您承认、理解并同意，(i) 对于本功能将遵守任何适用的法律或法规，我们不作任何陈述、保证或承诺，并且 (ii) 任何依赖或使用本功能的风险均由您自行承担。

# 云联络中心服务等级协议

最近更新时间：2024-05-07 17:57:10

为使用云联络中心服务，您应当阅读并遵守《云联络中心服务等级协议》（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. 云联络中心（Cloud Contact Center）

是指云联络中心（Cloud Contact Center）为您提供快速搭建集电话、在线会话、音视频通话为一体的融合通信解决方案。云联络中心 SDK 支持将通信工作台嵌入您的自有业务系统，为您提供坚实稳定、融合统一的通信基座。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

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

通话失败次数：因云联络中心故障导致的未能到达云联络中心服务器端的正常通话请求。

通话请求总次数：腾讯云账号下您向云联络中心服务器端发送的正常通话请求。

通话成功率 =  $(1 - \text{通话失败次数} / \text{通话请求总次数}) \times 100\%$ 。

### 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1分钟及以上时，计为不可用分钟数；低于1分钟不计入不可用分钟数。

说明：

云联络中心服务统计以1分钟为一个单位，每天1440个统计点，00:00:00时间点代表的时间区间为00:00:00 - 00:00:59，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  $\times 24$ （小时） $\times 60$ （分钟）计算。

## 1.7 数据存储的持久性

云联络中心使用腾讯云存储服务，数据存储持久性不低于 99.99999%，意为每月用户10000000个存储的文件，合同期内每月最多只有1个文件可能丢失。

## 1.8 数据可销毁性

在您要求删除呼入呼出通话数据和配置数据时，云联络中心将使用高级清零对数据文件进行清除，保证已删除数据不能通过软件方式恢复其原有数据。

## 1.9 数据可迁移性

云联络中心数据迁移主要支持三种数据迁移方式：

- (1) 通过管理平台导出服务记录、通话录音、聊天记录。
- (2) 通过[腾讯云 API](#) 拉取，或实时推送服务记录、通话录音。
- (3) 通过控制台配置将通话录音转存到您的腾讯云对象存储 COS 桶。

## 1.10 数据私密性

云联络中心采用透明数据加密（TDE）等技术，保证不同用户间的话单、账号、通话录音等数据不可互访。

## 1.11 数据知情权

1.11.1 目前云服务器部署在：新加坡数据中心。

1.11.2 用户已知的数据中心均遵守适用的相关法律。

1.11.3 用户所有数据不会提供给任意第三方（除服务协议内提到的例外情况，如政府监管部门的合法命令），用户所有数据仅存储在新加坡数据中心。

## 1.12 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。

## 1.13 服务功能

所有功能均已提供详细的功能介绍和使用说明文档，参见[云联络中心功能列表](#)。

## 1.14 服务资源调配能力

云联络中心支持客户灵活扩展座席数量，单次扩容或缩容2000以下座席可自助调度座席资源。

## 1.15 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 7 × 24 小时帮助维护。

## 1.16 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，付费后可通过腾讯云官网费用中心下载账单查看账单明细。

# 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间的30分钟内，每一分钟维度的通话成功率都为98%（小于99%），则不可用时间为30分钟，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99.5%，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99.5%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。

## 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) 一份详细的事件说明报告。
- (2) 详细日期、时间、持续时间和其他服务不可用的相关细节，包括呼入或呼出失败的服务记录。

(3) 其他腾讯云出于合理原因要求您提供的信息。

## 4. 第三方软件或技术

4.1 本软件可能会使用第三方软件或技术（包括本软件可能使用的开源代码和公共领域代码等，下同），这种使用已经获得合法授权。

4.2 本软件如果使用了第三方的软件或技术，腾讯云将按照相关法规或约定，对相关的协议或其他文件，可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包、或通过 [开源软件](#) 页面等形式进行展示，它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达。前述通过各种形式展现的相关协议、其他文件及网页，均是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力，您应当遵守这些要求。如果您没有遵守这些要求，该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施，并要求腾讯云给予协助，您应当自行承担法律责任。

4.3 如因本软件使用的第三方软件或技术引发的任何纠纷，应由该第三方负责解决，腾讯云不承担任何责任。腾讯云不对第三方软件或技术提供客服支持，若您需要获取支持，请与第三方联系。

## 5. 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：

- 5.1 您自身网络、系统、软件或设备等故障所引起的。
- 5.2 您维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄露所引起的。
- 5.3 您的应用程序或数据信息受到黑客攻击所引起的。
- 5.4 您未遵循本服务的产品使用文档或使用建议引起的，包括但不限于超过最大频次等问题引起。
- 5.5 您的疏忽或由您的授权的操作所引起的。
- 5.6 任何涉及黄赌毒、诈骗等非法信息引起的。
- 5.7 在您未提前告知的情况下发生业务大并发需求，导致并发量达到5.0QPS及以上。
- 5.8 您使用了非腾讯云官网公开的试运营产品、功能及权限。
- 5.9 因当地相关部门管控引起的。
- 5.10 由于您传入了非法号码（如未注册、未查询到计费号、号码为禁止呼叫号码、恶意呼叫等），引发的请求失败。
- 5.11 腾讯云提前告知您由于重大活动或者促销引起的。
- 5.12 腾讯云预先通知您后，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。
- 5.13 任何腾讯云网络、设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- 5.14 不可抗力以及意外事件引起的。
- 5.15 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。

5.16 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服务条款、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。

5.17 由于您违反当地法律、法规的规定，不当使用云联络中心服务，造成的法律责任一概由您承担。

5.18 由于您未遵守当地法律、法规的规定，导致电话号码不可用的情况。

## 6.其他

6.1 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；如果您使用本服务超过12个月的，腾讯云所承担的赔偿总额不超过损害发生时您就该服务过往12个月所支付的服务费用的总额。

6.2 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。

6.3 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。

## 7.服务变更、终止条款

7.1 如您书面通知腾讯云不接受经腾讯云修改的新的服务协议的，腾讯云有权随时暂停或终止向您提供本服务。

7.2 因不可抗力因素导致您无法继续使用本服务或腾讯云无法提供本服务的，任何一方均有权随时终止协议。

7.3 本协议约定的其他暂停或终止条件发生或实现的，腾讯云有权随时暂停或终止向您提供本服务。

7.4 由于您违反本协议约定，腾讯云依约终止向您提供本服务后，如您后续再直接或间接，或以他人名义注册使用本服务的，腾讯云有权直接单方面暂停或终止提供本服务。

7.5 如本协议或本服务因为任何原因终止的，对于您云服务账号中的全部数据或您因使用腾讯云服务而存储在腾讯云服务器中的数据等任何信息，腾讯云将为您保留15天。您应承担保留期限内产生的云服务费用，并在保留期限届满前结清费用、完成全部数据的迁移和备份。保留期限届满后，腾讯云将终止服务，服务系统将自动删除您的所有数据。

7.6 如本协议或本服务因为任何原因终止的（包括但不限于您欠费），您应自行处理好关于数据等信息的备份、费用结算以及与您的客户之间的关系等相关事项。

## 8.用户约束条款

8.1 用户须将云联络中心用于合法的目的，在使用服务过程中必须遵守中华人民共和国法律或相关法规的规定；

8.2 用户保证所用数据来源的合法性，并承担不当获取造成的一切责任；

8.3 用户须严格控制呼出，确保呼出仅被用于经被叫用户同意的即时回访和咨询等服务；

8.4 用户不得对其他第三方造成任何骚扰或不适。不得拨打骚扰电话或为骚扰电话提供便利，合规使用电话呼出的同时应避免被叫用户休息时间。否则，造成一切后果由使用者承担全部责任。