

云呼叫中心 服务等级协议 产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2022 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內容。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：2022-08-22 11:00:58

为使用腾讯云云呼叫中心 CCC 服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《腾讯云云呼叫中心 CCC 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、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 腾讯云云呼叫中心服务（Cloud Call Center，简称 CCC）

是指腾讯云利用云通讯能力，将呼叫中心的 IVR、排队、坐席管理、强插呼转等功能 API 化，提供多种接口功能，状态回调，用于构建可拓展、实时自定义化的企业级呼叫管理系统。

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，不足一个自然月按一个服务月度计算。例如，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 服务月度费用

客户在一个服务月度中就本服务所支付的实际服务费用总额。

1.4 服务月度总调用次数

客户在一个服务月度中，调用发起本服务的绑定 API 接口的累计次数，为服务月度总调用次数。

1.5 服务不可用

客户每一次调用发起本服务的绑定 API 接口尝试失败（system_error），则视为该次调用该服务不可用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

服务可用性 = $1 - (\text{服务月度不可用次数} / \text{服务月度总调用次数}) * 100\%$

2.2 服务可用性标准

腾讯云提供的本服务的**服务可用性不低于99.50%**，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）赔偿以腾讯云账户返回现金的形式实现。

（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 | 赔偿现金金额 |
|----------------------|-----------|
| 低于99.50%但等于或高于99.00% | 月度服务费的10% |
| 低于99.00%但等于或高于95.00% | 月度服务费的30% |
| 低于95.00% | 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**。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。

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，腾讯不承担任何责任。腾讯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/次数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。
- 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 因国家工信部、信管局等监管部门和运营商等管控引起的。
- 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. 由于您违反法律、法规或《电话业务接入准则》的规定，不当使用云呼叫中心服务，造成的法律责任一概由您承担。
- 5.18. 由于您未遵守《电话号码外呼规则》，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。

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（完）。