

# 云联络中心 相关协议



腾讯云

## 【 版权声明 】

©2013–2024 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或 95716。

## 文档目录

### 相关协议

服务等级协议

服务协议

TCCC SDK个人信息保护规则

SDK 合规使用指南

# 相关协议

## 服务等级协议

最近更新时间：2023-11-09 18:14:01

详细信息，请参见 [腾讯云云联络中心 CCC 服务等级协议](#)。

# 服务协议

最近更新时间：2023-09-15 09:33:01

详细信息，请参见 [腾讯云联络中心 TCCC 服务协议](#)。

---

# TCCC SDK个人信息保护规则

最近更新时间：2023-06-01 12:02:20

您可通过单击如下链接查看 TCCC SDK 个人信息保护规则：

[点此查看 >>](#)

# SDK 合规使用指南

最近更新时间：2024-02-20 10:44:01

## ⚠ 注意：

根据《个人信息保护法》、《数据安全法》、《网络安全法》等法律法规和监管部门规章要求，App 开发运营者（以下简称为“开发者”）在提供网络产品服务时应尊重和保护最终用户的个人信息，不得违法违规收集使用个人信息，保证和承诺就个人信息处理行为获得最终用户的授权同意，遵循最小必要原则，且应当采取有效的技术措施和组织措施确保个人信息安全。为帮助开发者在使用腾讯云联络中心 SDK 的过程中更好地落实用户个人信息保护相关要求，避免出现侵害最终用户个人信息权益的情形，特制定本合规使用说明，开发者使用腾讯云联络中心 SDK 时必须在《隐私政策》中告知终端用户 SDK 使用用途，并且在终端用户未同意《隐私政策》前不得初始化任何 SDK。请您务必按照以下步骤做好合规自查，避免被监管部门通报或下架您的应用。

## 一、接入/升级至满足监管新规的最新 SDK 版本

请务必确保您已经将云联络中心 SDK 升级至满足监管新规的最新版本。请前往 [座席端SDK发布日志\(App\)](#) 查看和下载最新版本 [SDK](#)。

## 二、隐私政策中添加云联络中心相关说明

请您确保您开发或运营的 App 配备了符合监管要求的《隐私政策》文本。请您务必明确告知终端用户您的 App 集成了第三方 SDK 服务。您应在《隐私政策》中添加关于本 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围等，并显示本 SDK 的开发运营者名称及隐私政策链接。

我们提供以下告知文案示例供您参考，您可以通过文字或表格方式向用户告知。请您理解 SDK 不同版本提供的功能服务及所需的字段信息可能会因开发者的选择或配置不同而存在差异，因此请您参考 SDK 隐私政策及您实际接入使用的 SDK 运行情况向用户进行充分告知并获得用户的同意。

仅 Android 参考示例：

第三方 SDK 名称：腾讯云联络中心 TCCC SDK

第三方 SDK 提供方的公司名称：深圳市腾讯计算机系统有限公司

使用目的及功能场景：提供腾讯云联络中心通信服务，主要场景包括外呼、接听、音视频联络等等处理的个人信息类型：

（1）、（必选信息）Wi-Fi 状态、系统属性、设备型号、操作系统、IP 地址，用于分析设备的兼容性问题、崩溃问题进行适配和分析。

（2）、（可选信息，依赖开发者调用）相机、录音、传感器信息，用于音视频通话过程中与被叫方进行交互、录制音视频。

SDK 产品功能所需的权限：相机、录音、存储读写、蓝牙权限

数据处理方式：通过去标识化、加密传输及其他安全方式

官网链接：<https://cloud.tencent.com/product/ccc>

隐私政策链接：

<https://privacy.qq.com/document/preview/aaea5613febd44308b309a81ae83a705>

仅 iOS 参考示例：

第三方 SDK 名称：腾讯云联络中心 TCCC SDK

第三方 SDK 提供方的公司名称：深圳市腾讯计算机系统有限公司

使用目的及功能场景：提供腾讯云联络中心通信服务，主要场景包括外呼、接听、音视频联络等等处理的个人信息类型：

(1)、(必选信息) Wi-Fi 状态、系统属性、设备型号、操作系统、IP 地址，用于分析设备的兼容性问题、崩溃问题进行适配和分析。

(2)、(可选信息，依赖开发者调用) 相机、录音、传感器信息，用于音视频通话过程中与被叫方进行交互、录制音视频。

SDK 产品功能所需的权限：相机、录音权限、存储读写、蓝牙权限

数据处理方式：通过去标识化、加密传输及其他安全方式

官网链接：<https://cloud.tencent.com/product/cc>

隐私政策链接：

<https://privacy.qq.com/document/preview/aaea5613febd44308b309a81ae83a705>

### 三、隐私接口确认与TCCC SDK 初始化及业务功能调用时机

**要求内容：**《SDK 合规使用说明》应详细说明 SDK 初始化及各项业务功能接口合规调用时机。App 应当在 App 登录注册页面及 App 首次运行时，通过弹窗、文本链接及附件等简洁明显且易于访问的方式，向最终用户告知涵盖个人信息处理主体、处理目的、处理方式、处理类型、保存期限等内容的个人信息处理规则，并且获得最终用户授权同意后才能处置最终用户数据。

**接入说明：**请务必确保终端用户有效同意您 App 中的隐私政策后，再进行腾讯云联络中心 SDK 初始化。用户同意隐私政策之前，避免动态申请涉及用户个人信息的敏感设备权限；用户同意隐私政策前，您应避免私自采集和上报个人信息。当您的 App 未向用户提供服务时，例如 App 在后台运行时，请勿请求腾讯云联络中心 SDK 的相关服务接口。

强烈建议您参见 [座席端SDK发布日志\(App\)](#) 升级使用最新版本 SDK。

同时，SDK 提供以下接口配置，建议用户按实际需求配置使用。

#### 业务接口调用说明

请务必确保终端用户有效同意《隐私政策》后再调用腾讯云联络中心 SDK 业务功能。SDK 功能业务接口链接：[Android 接口](#) 和 [iOS接口](#)。

注册业务代码示例（Android 为例、iOS 类似）

```
/**
 * 在用户隐私政策协议同意后，再做调用云联络中心TCCC SDK接口
 */
private void callTCCCSDKRegister() {
    /**
```

- \* 当用户同意隐私政策协议时，再调用云联络中心TCCC SDK业务功能；
- \* 当用户未同意隐私政策协议时，需等用户同意后，再通过callTCCCSDKRegister(...)

方法进行注册TCCC

\* 应用只有在完成云联络中心TCCC的启动与注册后才可以使⽤TCCC提供通信服务，在这之前请确保配置SdkAppId和Token

```
*/
boolean agreed = ...
TCCCWorkstation tcccSDK = null;
if (agreed) {
    //建议在UI线程中执行调用
    new Thread(new Runnable() {
        @Override
        public void run() {
            // 创建 TCCCWorkstation 实例.
            tcccSDK =
TCCCWorkstation.sharedInstance(getApplicationContext());
        }
    }).start();
}
}
```

## 四、SDK 可选信息配置开关

**要求内容：**《SDK 合规使用说明》应详细说明SDK各项可选个人信息使用目的、场景及对应关闭的配置方式、示例。

**接入说明：**云联络中心 SDK 向您提供了可选个人信息及权限的控制开关，您可以根据 App 所需的 SDK 功能服务自行配置打开或关闭隐私信息请求开关，对于云联络中心 SDK 可选收集的个人信息控制，开发者可以参考如下配置指引进行配置操作。因相关信息的不收集将会对其对应的功能造成影响，请开发者结合业务实际需要进行合理配置。

**注销业务代码示例（Android 为例、iOS 类似）**

```
// 销毁 TCCCWorkstation 实例.
TCCCWorkstation.destroySharedInstance();
tcccSDK = null;
```

## SDK 申请系统权限说明

**要求内容：**《SDK 合规使用说明》应详细说明 SDK 所需的系统权限与各业务功能间的关系，并说明权限申请时机。

**接入说明：**对于云联络中心 SDK 申请的系统权限，您可以参考相关如下表格的内容，详细了解相关权限与各业务功能的关系及其申请时机，因相关权限的不申请将会对其对应的功能造成影响，您可以结合业务实际需要进行合理配置。配置文档链接：[Android 权限配置](#) 和 [iOS权限配置](#)。

仅 Android 权限列表：

操作系统	权限名称	使用目的	功能场景（申请时机）	是否可选
Android	android.permission.INTERNET	进行与TCCC服务进行网络访问，进行业务数据上播啊	座席登录TCCC服务时	必选
Android	android.permission.ACCESS_NETWORK_STATE	获取网络连接状态，用户是否要进行网络交互	座席正在音视频通话时	必选
Android	android.permission.WRITE_EXTERNAL_STORAGE	用于缓存日志文件至外部存储中	调用联络中心 SDK 业务功能之前，由开发者自己申请	可选
Android	android.permission.RECORD_AUDIO	用于采集音频通话中的音频	调用联络中心 SDK 发起外呼或者接听来电时，由开发者自己申请	可选
Android	android.permission.MODIFY_AUDIO_SETTINGS	用于调整通话中的音频设置	调用联络中心 SDK 调整音频设置时，由开发者自己申请	可选
Android	android.permission.CAMERA	用于采集视频通话中的视频	调用联络中心 SDK 发起视频通话时，由开发者自己申请	可选

#### 仅 iOS 权限列表：

操作系统	权限名称	使用目的	功能场景（申请时机）	是否可选
iOS	Privacy – Microphone Usage Description	用于采集音频通话中的音频	调用联络中心 SDK 发起外呼或者接听来电时，由开发者自己申请	可选
iOS	Privacy – Camera Usage Description	用于采集视频通话中的视频	调用联络中心 SDK 发起视频通	可选

			话时，由开发者自己申请	
--	--	--	-------------	--

## 五. SDK 扩展业务功能的说明

**要求内容：**《SDK 合规使用指南》应详细说明 SDK 各项扩展业务功能介绍及对应关闭的配置方式、示例。

**接入说明：**腾讯云联络中心 TCCC SDK 没有提供除音视频通话功能外的扩展功能。

## 六、SDK 可按照不同频次、精度收集个人信息的配置说明

**要求内容：**如果 SDK 可按照不同频次、精度收集个人信息的，《SDK 合规使用说明》应说明不同频次、精度的使用目的、场景及对应选择的配置方式、示例。

**接入说明：**收集频次方面，TCCC SDK 的数据采集仅在 App 调用/最终用户触发相关功能时触发，不涉及定时逻辑等频次控制选项。收集精度方面不涉及精度相关控制，相关业务接口务必确保终端用户有效同意《隐私政策》后调用，可参考 SDK 接口文档链接：[座席端 SDK API 文档](#)。

## 七、最终用户同意方式的示例

**要求内容：**《SDK 合规使用说明》应详细说明 App 获取最终用户授权同意的建议方式，其中需要取得最终用户单独同意的，应显著提示并给出示例。

**接入说明：**App 首次运行时应当有隐私弹窗，隐私弹窗中应公示简版隐私政策内容并附完整版隐私政策链接，并明确提示最终用户阅读并选择是否同意隐私政策；隐私弹窗应提供同意按钮和拒绝同意的按钮，并由最终用户主动选择。

**披露示例：**



## 八、撤回同意机制说明

请您告知终端用户其享有选择关闭相应权限或行使退出（opt-out）权利，一旦终端用户行使前述权利，其个人信息将不再会被处理。我们建议您在终端用户撤销同意处理其个人信息的授权时，参见腾讯云联络中心 [座席端 SDK API 文档](#) “destroyTCCCShareInstance销毁接口说明” 部分进行处理，以使用户更便捷行使退出的选择权。

## 九、联系方式

我们设立了专门的个人信息保护团队和个人信息保护负责人，如果您和/或终端用户对本规则或个人信息保护相关事宜有任何疑问或投诉、建议时，可以通过以下方式与我们联系：

(i)通过 腾讯客服（<https://kf.qq.com/>）或 [填写工单](#) 与我们联系

(ii)将问题发送至 [Dataprivacy@tencent.com](mailto:Dataprivacy@tencent.com)；

(iii)邮寄信件至：中国广东省深圳市南山区海天二路33号腾讯滨海大厦 数据隐私保护部(收)邮编：518054。

我们将尽快审核所涉问题，并在15个工作日或法律法规规定的期限内予以反馈。

## 十、注意事项

1. 您接入腾讯云联络中心 TCCC SDK 前的合规自查。

为确保您就本 SDK 的使用获得终端用户的授权，且遵守个人信息保护要求和合规流程，我们建议您在接入腾讯云联络中心 TCCC SDK 前进行合规自查。

1.1 请仔细阅读并按本说明文档提示对您 App 的《隐私政策》进行合规自查。

1.2 请务必做延迟初始化配置，确保获得用户同意后再初始化 SDK。

1.3 当腾讯云联络中心 TCCC SDK 基于最新的法律法规或监管要求进行更新后，请您在收到版本更新通知时及时将您 App 集成的腾讯云联络中心 TCCC SDK 升级到最新版本。

1.4 其他国家相关法律法规、监管政策及标准的要求。

2. 以下合规文件供开发者参考：

(1) 《[个人信息保护法](#)》

(2) 《[工业和信息化部关于开展信息通信服务感知提升行动的通知](#)》

(3) 《[工业和信息化部关于开展纵深推进 App 侵害用户权益专项整治行动的通知](#)》

(4) 《[工业和信息化部关于开展 App 侵害用户权益专项整治工作的通知](#)》

(5) 《[App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法](#)》

(6) 《[App 违法违规收集使用个人信息自评估指南](#)》

(7) 《[常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定](#)》

(8) 《[GB/T 35273-2020信息安全技术 个人信息安全规范](#)》

(9) 《[网络安全标准实践指南—移动互联网应用程序（App）使用软件开发工具包（SDK）安全指引](#)》

(10) 《[网络安全标准实践指南—移动互联网应用程序（App）系统权限申请使用指南](#)》