

云呼叫中心服务等级协议

版本生效日期：2018年8月1日

本服务等级协议（Service Level Agreement，简称“SLA”）规定了阿里云向客户提供的云呼叫中心产品的服务可用性等级指标及赔偿方案。特别提示您，除非另有约定，本协议不适用于该产品的公测、邀测等的情形。

1. 定义

服务周期：一个服务周期为一个自然月。

服务周期总分钟数：该自然月的总天数 $\times 24$ （小时） $\times 60$ （分钟）。

服务不可用的定义：坐席无法签入呼叫中心接听和拨打电话，或者客户呼入的电话进入呼叫中心后不能被正常路由和处理。该状况持续发生的情况下，以2分钟起，超过2分钟为一次不可用，低于2分钟不计入不可用时间。不可用时间的计算不包括2.3章节规定的不适用情形。

服务不可用分钟数：客户阿里云主账户下云呼叫中心产品在一个服务周期内服务不可用状态下的分钟数之和。同一时段内不同功能的不可用时间不重复计算。

月度产品使用费：为客户在一个服务周期（即自然月）中就云呼叫中心产品所支付的费用总额，如客户一次性支付多个月份的费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度产品使用费。月度产品使用费包含两个部分：

通话费用：指客户使用云呼叫中心接听和拨打电话的通信费用。

服务费用：该月度中产品使用费扣减通话费用的其他费用。

2. 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

云呼叫中心产品的服务可用性将根据服务周期（自然月）进行统计，公式如下：

$$\text{服务可用性} = \frac{\text{服务周期总分钟数} - \text{服务不可用分钟数}}{\text{服务周期总分钟数}} \times 100\%$$

平均无故障时间：从一次服务可用性不达标的事件中恢复过来到下一次服务可用性不达标的事件发生之间的平均间隔时间。统计周期为自然年。

2.2 服务可用性承诺

服务可用性目标为 99.8%。

平均无故障时间为 90 天。

2.3 赔偿规则

如云呼叫中心产品的服务可用性指标未达到上述承诺，客户可以根据本协议第3条约定获得赔偿。**赔偿范围不包括以下原因所导致的服务不可用：**

- (1) 由运营商基础网络导致服务商云呼叫中心的服务中断，免除补偿义务，可以为用户提供运营商故障报告。
- (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。由于违反数据合法使用的要求而被暂停服务，或者被监管部门或者司法部门强制暂停服务的情况。
- (3) 用户须将云呼叫中心服务用于合法的目的，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。由于违反相关法律法规而被暂停服务，或者被监管部门或者司法部门强制暂停服务的情况。
- (4) 用户不得对其他第三方造成任何骚扰或不适。否则，造成一切后果由使用者承担全部责任。由于稍扰第三方而被暂停服务，或者被监管部门或者司法部门强制暂停服务的情况。
- (5) 阿里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。
- (6) 任何阿里云所属设备以外的网络、设备故障或配置调整引起的。
- (7) 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。
- (8) 客户的疏忽或由客户授权的操作所引起的。

(9) 客户未遵循阿里云产品使用文档或使用建议引起的。

(10) 由于客户违反《阿里云呼叫中心服务条款》导致的服务被暂停或终止，由于欠费导致实例被暂停服务或被释放等。

(11) 不可抗力引起的。

3. 赔偿方案

3.1 赔偿标准

云呼叫中心通过代金券的方式进行补偿，不支持现金补偿。代金券可以支付客户在云呼叫 centers 上后续的服务使用费用。代金券不可转让，仅被补偿账户可以使用。

赔偿标准如下。

服务可用性	赔偿代金券金额
低于 99.8%但等于或高于 99%	*月度服务费用的 14% **月度电话费用的 5%
低于 99%但等于或高于 95%	*月度服务费用的 28% **月度电话费用的 10%
低于 95%	*月度服务费用的 100% **月度电话费用的 20%

*月度电话费用不含用代金券抵扣的费用。

**月度服务费用不含用代金券抵扣的费用。

3.2 赔偿申请时限

客户可以在每月第五（5）个工作日后对上个月没有达到可用性的情况提出赔偿申请。**赔偿申请必须限于在没有达到服务可用性的相关月份结束后两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。**

4.其他

阿里云有权对本 SLA 条款作出修改。如本 SLA 条款有任何修改，阿里云将提前 30 天以网站公示或发送邮件的方式通知您。如您不同意阿里云对 SLA 所做的修改，您有权停止使用云呼叫中心服务，如您继续使用云呼叫中心服务，则视为您接受修改后的 SLA。