

附件一：尚易企业邮箱服务条款

1、服务条款的确认和接纳

尚易企业邮件服务系统（企业邮箱）的所有权、经营管理权和解释权归广州市尚易计算机技术有限公司（以下简称“尚易”）所有。

用户如需使用该项服务，须仔细阅读并严格遵守尚易制定的《企业邮箱服务条款》（以下简称“本条款”），完成相关注册程序并缴纳所需费用后，才能成为尚易企业邮箱的用户。

2、服务所需要的设备和其它条件

为使用尚易企业邮箱服务，用户必须：

（1）拥有接入互联网的硬件设备和软件工具，包括计算机、调制解调器、有关软件和设置，或者其它必备的上网装置和进行有关设置。

（2）支付接入互联网的电话线路占用费用、网络服务费用以及信箱服务费用。

3、服务介绍

尚易运用自己的电子邮件按照服务条款通过国际互联网络为用户提供有偿的发送、传送和收取电子邮件以及其它和电子邮件相关使用功能的服务。考虑到企业邮箱服务的重要性和安全性，用户（指企业代表人及其所代表的企业，下同）必须：

- （1）在下订单时，按照提示提供详尽、真实及准确的企业资料。
- （2）如企业资料有任何变动，用户有必要及时更新自己的注册资讯。
- （3）同意各项服务条款且具备确认本服务条款和接受企业邮箱服务的相应民事行为能力。
- （4）支付相应的服务费用。

如果用户违反上述规定，尚易保留终止或结束该用户使用企业邮箱的权利。

4、服务开通、续费及冻结和终止

（1）用户表示接受本条款并提供相关资料，在缴纳相应的服务费用后，便成为企业邮箱的合法用户。

（2）用户在服务期满没有续缴服务费用，尚易将向用户发出续费提醒通知，如果收到通知后1个月之内没有缴纳所需费用，尚易将终止向用户提供企业邮箱服务，并取消用户的帐号。

（3）尚易将保留对企业邮箱收费的更改权。

5、服务条款的完善和修改

尚易保留在必要时对企业邮箱服务条款（包括但不限于本条款）进行不断完善和修改的权利。尚易企业邮箱服务条款一旦发生变动，将以尽可能的方式事先通知用户，而且会在重要页面上提示修改内容，为用户提供优质的服务保证。用户可以作如下选择：

- (1) 不再继续使用尚易的服务并通知尚易公司
- (2) 如果用户不作出任何表示并继续使用企业邮箱服务，则视为接受服务条款的变动。
- (3) 如果用户同意改动的内容，当发生有关争议时，以最新的服务条款为准。

6、用户隐私制度

电子邮件传送是发信人与收信人之间的私人信件的传送。尚易尊重用户个人隐私权。所以，尚易不会公开、编辑或透露用户的邮件内容，除非符合以下情况：

- (1) 根据中华人民共和国国家安全机构、公安部门的要求及/或根据相应的法律程序要求。
- (2) 维护尚易的商标所有权及其它权益。
- (3) 在紧急情况下竭力维护用户个人、其它社会个体和社会大众的安全。
- (4) 符合其它相关的要求。

用户可以授权尚易向第三方透露其注册资料，但尚易不会公开用户的姓名、邮件地址、电子邮箱、帐号和电话号码。除非：

- (1) 用户特别要求、或者同意尚易或授权某人通过电子邮件服务透露这些资讯。
- (2) 尚易在诚信的基础上，善意确信这样的作法对于维护用户的个人利益有其充分的必要性。
- (3) 根据公安部颁布的《电脑资讯网络国际联网安全保护管理办法》规定，用户使用互联网络应登记备案。根据中华人民共和国国家安全机构、公安部门的要求及根据相应的法律程序要求，尚易会提供用户的个人注册资讯。

7、用户的帐号和密码的安全性

用户一旦注册成功，将得到一个密码和帐号。用户应对帐号和密码的安全负全部责任。同时，每个用户都要对其帐户中的所有信函、程序负全责。用户可自行决定改变密码。用户若发现有任何非法使用自己的帐号或存在安全漏洞的情况，应立即通知尚易。

尚易提醒用户：尚易不会主动要求用户提供密码，除非在用户在使用过程中遇到困难，主动向尚易要求协助的情况下。在必要时，尚易方会要求用户提供密码以协助用户解决困难。如果用户收到任何自称系统管理员而索取用户密码的信函，请不要回复并应即告知尚易。

8、服务保证制度

尚易会努力不断完善和提升收费电子信箱服务，对系统的稳定性、防灾害性、用户资讯的安全性、快速性等方面做最大努力。如邮件系统硬件、软件本身存在瑕疵，尚易将敦促提供商尽快解决。

由于不可抗力造成尚易无法继续提供专递邮箱服务，尚易不承担任何的责任。"不可抗力"是指尚易不能控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，该事件可能妨碍、影响或延误尚易为用户提供服务。该事件包括但不限于政府行为、骨干通信线路故障、地震、台风、洪水、火灾及其它天灾、战争或任何其它类似事件。

因尚易故意或重大过失原因导致的用户损害，尚易将提供赔偿，赔偿额不超过用户已付的当月服务费用。

9、用户责任

由于用户过错原因导致尚易损失（包括因此尚易需对第三方承担的损失）由用户赔偿。

通过移动电话来缴纳邮箱费用的用户，如果由于用户转让电话而引起的费用问题和连带责任，由用户自己负责。

用户自行承担传输内容的法律责任。用户对服务的使用应根据所有适用于邮件服务的地方、国家和国际法律以及互联网等方面的规定。用户必须遵循：

- (1) 从中国境内向外发送资料时必须符合中国有关法律、法规规定。
- (2) 使用邮件服务不作非法用途，遵守所在国家有关法律、法规规定。
- (3) 不扰乱或破坏网络服务。
- (4) 遵守所有使用邮件服务的网络协定、规定和程序。
- (5) 遵守互联网道德规范：

包括：用户不能利用邮件服务作连锁邮件、垃圾邮件或分发给任何未经允许接收信件的人。用户须承诺不传输任何非法的、骚扰性的、中伤他人的、恐吓性的、伤害性的、庸俗的，侮辱性的，色情的，淫秽等资讯资料。另外，用户也不能传输任何教唆他人构成犯罪行为的数据；不能传输道德规范不允许或涉及国家安全的资料；不能传输任何不符合地方、国家和国际法律、道德规范的数据。不得未经许可而非法进入其它电脑系统。若用户的行为不符合以上的服务条款，尚易将暂时停止该用户服务帐号。

用户利用邮件服务进行任何违法或侵权行为，由用户自行承担全部责任，与尚易无关。如因此造成损失的，用户应承担全部赔偿责任。

10、电子邮件资讯的储存及限制

用户应清楚知道，超出系统存储量限制将会造成邮件丢失。因此，尚易不对超出存储量而造成的电子邮件的删除或储存失败负责。

11、保障

用户同意保障和维护尚易的利益，并承诺负责支付由于用户违反本条款而引起的赔偿费及律师费，包括其它人使用用户的帐号、密码的情况下而发生的法律和经济责任。

12、尚易通知

用户在使用企业邮箱的同时，尚易会以电子邮件的方式通知用户服务条款的修改、服务升级或其它尚易的重要资讯。尚易保证不会向用户发送网络广告或类似的直邮资讯。

13、所有权

尚易定义的内容包括：文字、软件、声音、相片、录影和图表；在广告中的全部内容；电子邮件的全部内容；尚易为用户提供的商业资讯。以上所有内容，受版权、商标、标签和其它财产所有权法律的保护。任何人只能在尚易授权下才能使用这些内容，而不能擅自复制、再造这些内容、或创造与内容有关的派生产品。

14、法律声明

本服务条款适用中华人民共和国法律。用户和尚易一致同意服从中华人民共和国法院管辖。若任何尚易的服务条款与法律相抵触，相应条款将依照法律法规重新制定与解释，而其它条款则保持对用户为生效法律力和影响。

本服务条款的不足之处是在用户与尚易达成服务使用协定时，没有得到用户的书写确认。如果用户和尚易未就使用企业邮箱服务另行达成书面协定，则用户和尚易一致同意，用户申请企业邮箱并完成注册程序，即视为双方达成服务使用协定，双方均受本服务条款约束。如果用户和尚易就使用企业邮箱服务另行达成书面协定，则本服务协定将构成该等书面协定的一部分。

附件二：服务水平协议

(本协议适用于尚易代理商及最终用户)

1. 引言

本附录包含广州市尚易计算机技术有限公司(以下简称“尚易”)向企业邮箱客户提供的服务标准的详细规格,并定义约定的服务水平,包括评价所供服务有效性的量化标准以及描述提供服务的多种操作程序。

2. 服务规格

2.1 专业网上企业电子邮箱服务

有关服务的获得: 用户可通过尚易销售热线+ **86(010) 8518 3627** , + **86(020) 8554 0108** 或销售专用电邮地址: sales@corpease.net 与尚易联系。

有关技术支持: (企业邮箱客户可通过以下方式与尚易联系)

- 拨打尚易的技术支持热线, 号码为: + **86(010) 8518 3628**
- 发送传真给尚易技术支持中心, 号码为: + **86(010) 8518 3629**
- 有关电子邮件方面的疑问或问题, 可发送电子邮件至: postmaster@corpease.net ;

2.2 故障处理程序

- 尚易通过电话, 传真或电子邮件收到故障报告后, 将通过以下程序来处理所报告的故障:
 - i 回复客户, 确认已经收到报障, 告知客户尚易下一步的处理方法;
进行调查和测试以核实故障;
确定出现问题的原因(例如, 确定该故障是属于硬件问题, 还是软件问题, 是网络问题, 还是客户端软件配置问题);
 - ii 按议定的程序来清除故障;
 - iii 向客户报告故障处理结果;
 - iv 如果需要, 经双方同意, 升高故障级别。

2.3 客户通知及回复时间

2.3.1 企业邮箱开通

- i 要求提供服务的请求会在正常工作时间内进行处理;
- ii 收到新的服务提供请求后, 尚易会立即响应, 并会在 3 个工作日内将企业邮箱管理员登录帐号信息, 包括登录网址, 账号及密码发送给客户;
- iii 如果客户的域名不是由尚易代理申请, 则客户需要要求原域名服务商修改余名的 MX 记录到尚易的邮件服务器, 尚易只负责提供协助, 企业邮箱需要在域名的 MX 记录生效后才可以正式生效。

2.3.2 故障

i 故障分类

故障分类	描述
严重	<p>因为服务器或者服务器所在网络的故障对大部分客户的商业运作造成明显的影响，例如：</p> <p>存储器故障，大部分客户无法读取信件或读取存储在尚易服务器的公司网页；</p> <p>大部分客户无法通过 SMTP/POP/Webmail/IMAP 连接尚易服务器；</p> <p>邮件交换(MX)服务器故障，大部分客户无法收取新邮件；</p> <p>客户发现的重大安全问题。</p>
一般	<p>大部分的商业运作可以正常进行，但因为服务器或者服务器所在网络的故障对小部分客户的商业运作造成影响，例如：</p> <p>邮件投递故障，部分客户无法发送邮件</p> <p>邮件接收故障，部分客户无法接收新邮件</p> <p>部分客户无法登陆 Webmail</p> <p>邮件病毒问题</p> <p>垃圾邮件问题</p>
轻微	<p>客户内部测试发现的问题，或者客户对于尚易提供的功能不了解，寻求更详细的帮助</p>

- ii “严重”故障将在工作日的 2 个工作小时之内给予回复；“一般”故障将在工作日的 4 个工作小时之内给予回复；“轻微”故障将在工作日的 8 个工作小时之内给予回复；
- iii 如果发生系统故障，如邮件服务器无法运作等，尚易将尽快处理该故障，并提供临时解决方案。如果故障的发生涉及客户端配置问题，尚易将在客户的协助下进行调查。
- iv 故障发生的原因一经确定，尚易将向客户报告处理该故障所需的大致时间。
- v 对于“严重”故障，尚易将在故障排除后 2 个工作日内给受影响客户提供书面的故障处理报告。

鉴于本附录的目的：

- “回复时间”是指尚易通过电话，传真或者电子邮件收到故障报告到做出通知或与客户协调以处理故障之间的时间。
- “工作日”是指星期一至星期五，不包括中华人民共和国（大陆）的所有公休假日或非银行营业日。
- “工作时间”是指工作日的上午 9:00 至下午 1:00，以及下午 2:00 至下午 5:30。