

263 企业邮件服务品质保证协议（SLA）

甲方：

乙方：

为规范乙方为甲方提供的企业邮件服务及相关的客户服务的质量，以保证甲方能获得良好的服务，甲乙双方经友好协商，特签定如下协议：

1、邮件系统无故障率保证

邮件系统故障是指乙方提供的企业邮件服务因乙方邮件系统问题使甲方 10%以上的用户在一段时间内无法正常使用企业邮件服务。

邮件系统无故障率是指在每月内乙方邮件系统无故障的时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率，计算方法为： $1 - \frac{\sum (\text{邮件系统故障时长})}{(30 \times 24 \times 60)}$

邮件系统无故障率保证：乙方保证为甲方提供服务的邮件系统无故障率不低于 99.9%，即每月故障时间累计不超过 44 分钟。

2. 网络联通性保证

网络联通是指乙方邮件系统的网络设备及其到互联网的连接畅通，可以正常连接到互联网。

网络不联通是指由于乙方内部网络系统故障造成甲方无法正常连接乙方提供的邮件系统服务，不包括由于甲方内部网络故障或电信线路故障造成的甲方到乙方服务器的不联通。

网络联通率是指一个月内乙方网络联通的时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率，即 $\{ \text{一个月内网络联通时长} / (30 \times 24 \times 60) \} \times 100\%$ 。

网络联通性保证：乙方保证邮件系统网络联通不低于 99.9%，即每月邮件系统网络不联通时间累计不超过 44 分钟。

3、电力持续供应率保证

电力的持续供应：是指市电，大型智能 UPS 电源及柴油发电机组之一至连接乙方邮件系统硬件设备的接线板具有符合设备正常运转所需要的电力：

电力中断：市电，大型智能 UPS 电源及柴油发电机组至连接乙方邮件系统硬件设备的接线板同时不具有电力。

电力持续供应率是指每月电力的持续供应时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率。

电力持续供应率保证：乙方保证电力持续供应率不低与 99.9%，即每月电力中断时间累计不超过 44 分钟。

4、邮件收发速度保证

邮件发送延迟：是指信箱用户通过客户端软件或者 web 页面完整发送完某封邮件开始（即邮件系统完整接受到此封邮件开始）至邮件系统开始向目标邮局传送该邮件所需要的时长。

邮件接受延迟：是指邮件系统从源邮局完整接收到某封邮件开始至信箱用户可以通过客户端或者 web 页面访问该邮件（即邮件系统完整投递此封邮件到用户信箱）所需要的时长。

邮件收发速度保证：乙方保证为甲方提供企业邮件服务的邮件系统每月平均单封邮件发送延迟、每月平均单封邮件接受延迟均不超过壹分钟，单封邮件发送、接收延迟最多不超过壹小时。

5、客户服务保证

故障投诉受理：是指甲方在使用乙方企业邮件系统过程中出现的本协议第一条规定的系统故障影响用户使用，甲方通过乙方提供的客户服务热线进行投诉并得到乙方对故障处理情况的回复。

非故障投诉受理：是指甲方在使用乙方企业邮件系统过程中遇到使用问题或对乙方系统改进的建议等通过乙方提供的客服热线向乙方投诉并得到乙方对问题的处理及相关情况的回复。

响应时间：是指自乙方收到甲方故障投诉或非故障投诉到对投诉问题向甲方进行答复的时间。

工作时间：是指乙方正常的办公时间，每周一至周五：9：00—17：00

非工作时间：是指乙方非办公时间，即以上工作时间之外的时间。

服务热线人工接听率：是指乙方客服热线人工座席接起的量和用户转人工座席量的比值。

乙方关于客户服务的保证：

客户服务热线服务时间：7×24

故障投诉受理后响应时间：工作时间内 5 分钟；非工作时间：30 分钟

非故障投诉及受理：5×8，受理后响应时间：4 小时

客户热线人工接听率：80%

大客户绿色通道：乙方为大客户提供绿色通道服务，使大客户的来电优先进入专用人工座席，绿色通道服务人工接听率 90%。

6、邮件反垃圾、邮件杀病毒保证

病毒平均查出比率是指所有进入乙方邮件系统被乙方邮件杀毒服务器扫描发现带有病毒的邮件与进入乙方邮件系统所有带有病毒的邮件的比率。

病毒平均杀除比率是指所有进入乙方邮件系统被乙方邮件杀毒服务器杀除病毒的邮件与进入乙方邮件系统所有带病毒的邮件的比率。

垃圾邮件过滤率是指被乙方邮件反垃圾系统过滤的垃圾邮件数与向乙方邮件系统信箱发送的所有垃圾邮件数的比率。

邮件反垃圾、邮件杀病毒保证：乙方保证在为甲方提供企业邮件服务的系统中配置反垃圾网关及杀毒服务器，并保证在系统级别上邮件病毒平均查出比率不低于 99.9%，邮件病毒平均杀除率不低于 99.5%，垃圾邮件过滤比率不低于 96%。

7、数据备份保证

数据备份是指乙方对邮件系统所有用户信息及其信箱配置进行备份，以确保在系统信息发生问题时

可以快速恢复系统正常运行。由于用户信件变动比率比较频繁，用户信件由甲方邮箱用户下载到本地客户端进行备份，乙方不提供用户信件的备份。

可备份的信息：

- 邮箱有关信息：用户名、真实姓名、密码、电话、手机、呼机、传真、职位、组信息、邮箱反垃圾配置、反垃圾级别配置、转发配置、自动回复配置、地址本、POP 收件配置、个性化签名等。
- 域有关信息：域名、域最大空间数、域已用空间大小、域最大邮箱数、域已开邮箱数、域管理员信息、域列表、域反垃圾配置、域个性化页面、域欢迎信等。

数据备份保证：乙方保证每天数据备份一次，备份数据保存一周。

8、违约责任

- a) 乙方如果在任何一个月中不能达到本品质保证书第 1 条、第 2 条、第 3 条规定的服务品质，乙方将双倍赔偿甲方中断服务的时间。
- b) 本品质保证协议只适用于以上条款中的规定的企业邮件服务，不适用于本条款所述服务以外的其他服务。
- c) 本品质保证不适用与①不可抗力的原应引起的②由于甲方或任何第三方引起的③乙方提前通知甲方进行必要的维护而引起的。

9、不可抗力

- a) 本协议中规定的不可抗力包括：
 - I. 地震、台风、洪水等自然灾害；
 - II. 战争、罢工、停电、政府行为
 - III. 电信线路被人为破坏或 Carrier 的线路和设备因调试、扩容所引起的中断；
- b) 当由于上述不可抗力原因而使乙方无法履行保证时，乙方不承担责任。

10、其他

- a) 本协议在《263 企业邮箱租用服务合同》的服务期内有效。
- b) 本协议一式两份，甲乙双方各执一份，两份具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：

乙方：

盖章：

盖章：

代表签字：

代表签字：

2009 年 月 日

2009 年 月 日