

网易企业邮服务品质保障条款

1. 目的

为规范广州网易计算机系统有限公司（以下简称“网易”）所提供的全球邮产品服务及相关客户服务的品质，保障用户享有的服务品质。本文条款仅对用户所获得的产品保障和服务品质做出相关约定。

2. 产品租用服务指标

服务质量指标	参数值
免费试用期限	7天
免费培训保障	每年≥2次
邮件系统无故障率	≥99.9%
邮件系统发送延迟	平均值≤1分钟，最大值≤1小时
邮件系统接收延迟	平均值≤1分钟，最大值≤1小时
邮件病毒平均查出比率	≥99.99%
邮件病毒平均杀除率	≥99.99%
垃圾邮件过滤率	≥98%
垃圾邮件误判率	≤0.001%
数据备份频率	实时
备份数据保留时间	3个月
客户服务时间	7×24小时
服务响应时间	≤30分钟

2.1. 免费试用期限：网易为用户提供7天的免费试用时间，欢迎用户试用满意再购买。

2.2. 免费培训保障：网易或网易授权经销商为用户提供每年不低于2次的免费产品培训服务。

2.3. 运营服务指标

2.3.1 无故障率保障

邮件系统无故障率≥99.9%

邮件服务器无故障率：指系统无故障时间与系统进行时间的比率。以每月30天为例，则

每月的服务器故障时间不超过 $(1-99.9\%) \times 30 \times 24 \times 60 = 43.2$ 分钟。

2.3.2 收发速度保障

邮件收发延迟平均 ≤ 1 分钟，最大不超过1小时

邮件发信延迟：是指用户通过客户端或者WEB页面完整发送完某封邮件开始（即邮件系统完整接收到此封邮件开始）至邮件系统开始向目标邮件系统传送该邮件所需要的时间。

邮件收信延迟：是指网易邮件系统从源邮件系统完整接收某封邮件开始至用户可以通过客户端接收或者WEB界面访问该邮件（即邮件系统完整投递此封邮件到客户信箱）所需要的时间。

2.3.3 查杀病毒率保障

邮件病毒平均查出比率 $\geq 99.99\%$ ，邮件病毒平均杀除率 $\geq 99.99\%$

病毒平均查出比率：是指所有进入网易邮件系统被网易邮件杀毒服务器扫描发现带有病毒的邮件与进入网易邮件系统所有带有病毒的邮件的比率。

病毒平均杀除比率：是指所有进入网易邮件系统被网易邮件杀毒服务器杀除病毒的邮件与进入网易邮件系统所有带病毒的邮件的比率。

2.3.4 反垃圾有效性保障

垃圾邮件过滤率 $\geq 98\%$ ，误判率 $\leq 0.001\%$

垃圾邮件过滤率：是指网易邮件系统过滤垃圾邮件数量与发往网易邮件系统的所有垃圾邮件比率。

垃圾邮件误判率：是指被网易邮件系统截获并过滤掉的正常邮件数量与发往网易邮件系统的所有邮件比率。

2.3.5 数据备份保障

数据备份频率：网易提供实时的邮件内容数据备份，备份数据保留时间为3个月。

2.4. 客户服务指标

2.4.1 客服服务时间：提供7×24小时客户热线服务。

2.4.2 服务响应时间：指在服务时间（7×24小时）内，客户提出服务请求后，响应请求的时间。服务请求方式为客户热线服务（响应时间 ≤ 30 分钟）。

3. 违约责任

3.1. 当网易提供服务品质无法满足服务项目中约定的指标而造成服务中断时，网易赔偿用户十倍服务中断时间。

3.2. 因不可抗力原因造成的无法满足约定指标或者造成损失时，网易不承担赔偿责任。

3.3. 当影响到服务品质的指标不在约定范围内时，网易不承担赔偿责任，网易和用户双方可以通过充分沟通重新调整服务项目和品质要求。

4. 不可抗力

因不可抗力而造成无法履行保证时，网易将不承担违约责任。本文条款中规定的不可抗力包括：

地震、台风、洪水等自然灾害；

战争、罢工、停电、政府行为等；

政府电力部门或电信部门的行为；

电信线路被人为破坏或骨干网线路、设备因调试、扩容所引起的中断；

INTERNET公网阻塞或其他通路（如访问目的地的服务器响应速度）问题。

外部人为破坏因素引起的，超过安全设备的承载能力。