

SkyMail 电子邮件系统售后服务条款

I. 联系方式

售后技术支持热线电话：每个客户将分配一个专职的客服人员及联系方式。联系时间为周一至周五, 8:30Am 至 18:00Pm), 联系次数不限。

II. 事件等级

紧急事件：波及到系统内多数个人用户的收发，对客户业务有重大影响。如：系统无法正常运行，邮件无法完整无损地接收或发送，或者用户身份无法认证。

一般事件：对系统内少数个人用户造成影响，需要维护人员干预，以维持系统正常运行。如：文本错误、功能解释混乱，图标不对或者非致命性的缺陷。

咨询：协助系统过渡、升级、扩容或增强的工具和手段。

二次开发：系统功能增强，与客户系统对接，以及非邮件系统本身的特殊要求。

III. 服务流程

1. 办公时间电话支持：客户可每周一至周五（8:30am 至 18:00pm），拨打 Sky-Mail 客户服务热线请求提供支持，支持次数不限。
2. 办公时间现场支持：客户可请求在每周一至六（8:30am 至 18:30pm），提供现场支持。
3. 非办公时间请拨打 24 小时服务热线（专职技术人员手机）。
4. 服务的优先顺序及回应时间：拨打电话请求支持时，客户应说明时间优先顺序：紧急，严重，及不严重：
 - 紧急情况：指系统不能正常使用的情况。电话支持人员将立即做出响应，并由专人在半小时内通过远程访问对系统进行维护。
 - 严重情况：指系统受损严重的情况。电话支持人员将立即做出响应，并由专人在 1 小时内通过远程访问对系统进行维护。
 - 一般情况：支持人员将在受到请求之后的 8 小时内做出响应。
5. 远程访问：指通过客户提供的网关进行系统的远程检查与诊断。
6. 远程系统监测：指 Sky-Mail 公司通过远程监测工具定期，即每月一次，从客户的指定系统采集数据，进行分析并整理成报告提供给客户。（用户可以选择是否接受本服务）
7. 修改版与维护版：客户将收到北京博海鼎天网络技术服务有限责任公司（“博海公司”）软件的修改版与维护版，安装工作可由 Sky-Mail 客服人员通过远程安装，或由客户在电话支持人员的指导下自行安装。

IV. 免责条款

1. 协议签订任何一方因战争、火灾、水灾、台风、地震、传染病、政变等国际惯例视作不可抗力受阻，而无法履行其协议义务时，本协议执行时间将延长与上述事故持续相等日数。
2. 由于客户方停电，进水，UPS 电力中断导致的硬盘/硬件损坏，博海公司将协助客户将用户数据尽量找回，但是不承诺百分之百恢复。
3. 由于服务器硬件问题、操作系统问题、误操作问题、网络环境问题等因素引起的故障，不在博海公司免费维护范围之内。