

263 企业邮箱

产品白皮书

北京二六三企业通信有限公司

2012 年 09 月

目录:

1. 263 企业邮箱产品简介	3
2. 263 企业邮箱产品优势	3
2.1 专业领先, 大可信赖	3
2.2 快速 安全 稳定	3
2.3 全球畅邮, 多重保障	4
2.4 反垃圾、防病毒	4
2.5 专业的运营及客服体系	5
2.6 强大的企业管理功能	6
2.7 丰富易用的用户功能	7
3. 263 企业邮箱产品说明	9
3.1 产品目录	9
3.2 产品主要参数	错误!未定义书签。
3.3 购买流程	9
4. 263 企业邮箱产品功能描述	10
4.1 263 企业邮箱体系结构	10
4.2 263 企业邮箱功能模块说明	12
4.2.1 系统功能概览	12
4.2.2 企业邮箱管理后台功能	13
4.2.3 邮箱用户功能	14
5. 客户服务	16
5.1 6S 服务品质标准	16
5.2 SLA 服务品质保证协议	18
附录 A	20
263 企业邮局服务协议	20
附录 B	23
263 企业邮局服务品质保证协议 (SLA)	23
1、邮件系统无故障率保证	23
2、网络连通性保证	23
3、电力持续供应率保证	24
4、邮件收发速度保证	24
5、客户服务保证	24
6、邮件反垃圾、邮件杀病毒保证	25
7、数据备份保证	25
8、违约责任	25
9、不可抗力	26
10、其他	26

1. 263 企业邮箱产品简介

北京二六三企业通信有限公司是国内领先的专业企业通信服务提供商。多年来，公司专注于增值电信行业中的通信服务业务，致力于为用户提供功能丰富、成本低廉的商务级通信服务。电子邮件业务一直以来是二六三企业通信公司的主营业务，从 1998 年始，二六三企业通信公司便开始为互联网用户提供电子邮件服务，随后以高品质的产品为企业客户提供稳定可靠的电信级企业邮局服务。

263 企业邮箱是为北京二六三企业通信有限公司旗下的企业通信产品。它基于对企业邮件需求的深入理解，凭借 263 强大的技术研发能力，解决企业用户的日常邮件需求。它继承了 263 邮箱产品的稳定可靠、超大空间、全球畅游、反垃圾、多功能的后台管理等优势，同时还在超大附件、IMAP、管理员后台等方面有了突破性的产品升级，大大提高了企业邮箱管理能力及易用性。

2. 263 企业邮箱产品优势

2.1 专业领先，大可信赖

- 2 263G 超大邮箱空间：二六三企业通信于 2005 年 12 月，全国率先推出企业 G 邮局，彻底打破按 M 销售的企业邮件模式。08 年 4 月，又将单用户 1G 容量的企业邮箱升级到单用户 263G 的超大无限量企业邮箱，263 一直是业内提供专业邮局服务的领跑者。企业客户再也不用为需要不断扩容的邮箱空间发愁，也不再需要精打细算地为如何给每个员工分配邮箱空间而烦恼。客户只需根据公司员工人数考虑应购买何种规格的企业邮箱产品，并可随时根据公司员工人数的变化在线调整产品规格，以最大限度节省开支。
- 2 2G 超大附件：在宽带应用日益普及的今天，发送超大文件已成为用户的普遍需求。而传统邮件因标准邮件传输协议的限制，很难满足超过 30M 的邮件发送。同时接收方邮箱剩余空间大小的不确定性也使发送大邮件失败率极高。为满足客户的需求，263 全国首家向客户提供超大邮件服务，并在产品中进行了全新升级。升级后的超大附件，支持分布式部署、多线程上传、兼容各种浏览器，并且允许客户发送最大 2G 的超大附件。



2.2 快速 安全 稳定

- 2 行业内唯一的邮件系统专用 IDC 机房，核心层网络采用电信、网

地址：北京市朝阳区和平里东土城路 14 号建达大厦 16 层 [100013]


电话：010-84291263 传真：010-84291029



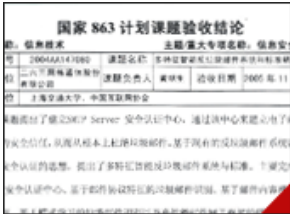
通双链路接入及 IP 智能分流技术，保证全国各地用户都能够快速收发。

- 2 超大附件支持多线程上传，支持分布式部署，确保用户能够快速上传附件。
- 2 专业的安全人员、完善的安全管理制度、定期系统扫描及补丁升级、一流的防火墙设备保证系统不受黑客的攻击；SSL 加密链接、不可逆密码存储算法、超时自动退出等功能防止用户数据泄密；业务邮件跟踪功能保证企业信息不被外泄。
- 2 业界顶尖设备制造商的企业级大型计算机、存储、网络设备，机群热备份，系统运行状况实时监控，24 小时技术专家值班随时解决系统任何问题，保证系统全年 7 x 24 x 365 的稳定运行。

2.3 全球畅邮，多重保障

- 2 电子邮件服务作为企业沟通、办公的工具，其互通性是一个最基本、最重要的指标。尤其对于拥有多家分支机构的国际性企业、与海外企业有密切贸易关系的企业，企业邮件的全球互通性更是其业务可靠的重要保证。
- 2 263 企业邮箱为保障用户邮件全球快速互通的可靠性，在美国、香港等地架设了多台中转服务器，保证用户的邮件快速通达全球任何电子邮箱。
- 2 二六三企业通信公司作为享有良好国际信誉的电子邮件服务商，与国外多家电子邮件服务商、反垃圾邮件机构有着良好的沟通及合作，拥有 IP 地址解冻绿色通道，当出现意外时（比如邮件被拒收）能及时解决。
- 2 四大核心技术保障海外通信：数据加密技术、智能 DNS 技术、队列自动迁移技术、底层网络包控制技术。

2.4 反垃圾、防病毒

- 2 **国家 863 计划课题：**TAP 智能反垃圾网关是二六三企业通信公司承担国家 863 反垃圾邮件项目的开发研究成果，通过了国家 863 项目组验收。263 企业邮箱独家采用 TAP 智能反垃圾网关，以领先的技术及可靠的服务保证企业邮箱免受垃圾邮件的侵扰。
- 2 **反垃圾技术国家专利：**《一种设置多层反垃圾网关框架的方法》在 2009 年 7 月喜获国家专

利。《方法》的主要原理是在邮件服务器 MTA 前端的网关节点上设置多层垃圾过滤模块，采用 master 管理进程在内存中监测相关模块的运行，根据配置参数决定 各垃圾过滤模块的启动和停止。这种方法将大大提高网关多层过滤的效率，使得整个邮件的传输过程更安全、更稳定。

- 2 **域级、用户级反垃圾过滤设置：**263 企业邮箱在采用 TAP 反垃圾网关作为系统反垃圾邮件技术的同时，邮箱域管理员、邮箱用户可以分别通过域管理界面、Webmail 配置管理界面进行域级、用户级的反垃圾过滤配置、黑白名单设置，多重过滤使用户邮箱得到彻底的净化。承诺垃圾邮件拒收率高于 99.9%，误判率低于 0.01%。
- 2 **基于用户反馈和探针网络的垃圾邮件监控体系：**263 部署探针邮箱随时获得各种垃圾邮件样本。企业邮箱用户对垃圾邮件自主举报，也能够使反垃圾网关得到及时的样本更新。同时，263 与国外各反垃圾机构有很好的合作关系，我们能够快速过滤各种新型的垃圾邮件。
- 2 **垃圾邮件提醒功能：**263 企业邮箱，将疑似垃圾邮件自动存放到邮箱的垃圾邮件文件夹中，并根据邮箱用户设置的提醒周期将垃圾邮件文件夹中的邮件相关信息以列表的形式投递到邮箱收件夹中以备用用户查阅，保证不遗漏任何重要邮件。
- 2 **实时杀毒引擎：**采用世界先进的赛门铁克 (Symantec) 防病毒引擎，集成在 263 反垃圾 TAP 网关中，对所有反垃圾过滤后的邮件进行病毒查杀。由赛门铁克公司对病毒库进行实时更新邮件系统前端设千兆防火墙，杀毒率不低于 99.99%。作为一家专业的邮件服务提供商，263 有信心为客户提供专业的，高品质的，不间断的邮件服务。



2.5 专业的运营及客服体系

2 客服体系

- 7×24 小时服务、大客户绿色通道
- 邮件技术工程师一线接听
- 大客户来电无须排队
- 全国客户服务热线统一接入号码： 950-40000-263

2 计费体系

- 用户数可动态调整计费

- 可随时调整最大用户授权数
- 调整用户数无需另外签约、缴费，方便快捷
- 可根据企业当前需求购买恰当的产品规格，无需为额外冗余的未来需求承担费用。

2 保障体系

- SLA 协议保障用户使用感受
- 保密协议保障用户资料安全
- 三联协议保障用户服务可靠

2.6 强大的企业管理功能

2 完善的用户管理：部门用户管理、邮件列表管理、组织通讯录管理，满足企业多样化的用户管理需求。

- 动态部门邮件列表：根据部门用户增删会自动变化的邮件列表，管理员不用再费时费力维护邮件列表。
- 组织通讯组：可自定义、支持树状层次结构、可添加外域邮箱的组织通讯组，方便矩阵式企业管理模型及项目沟通。

2 用户权限管理：

- 管理员管理：提供对于管理员的分级设置和管理，对于用户角色的权限管理，加强了企业邮件的分级权限管理功能，帮助企业优化内部分级管理。
- 角色组安全控制：可通过角色组对用户功能、权限进行细粒度的控制，通过将用户划归为特定的角色组成员来继承相应功能、权限设定，方便企业进行信息内控管理。

2 强大的邮件信息管控：提供了包括用户邮箱监测、邮件分类过滤、域内邮件删除、邮件审核等功能，增强了企业对各类邮件信息管理性和可控性，是企业进行邮箱和邮件管控的重要功能实现。

- 邮件分类过滤：可根据预设的条件对邮件进行删除、抄送等功能。相对原先邮件跟踪功能单一的抄送功能和繁琐的操作步骤，新版邮件分类过滤条件丰富、设定简易、操作容易，方便企业对信息进行备份、追溯。
- 域内邮件删除：可根据预设的条件对域内的邮件进行一键删除，方便企业对域内邮件信息进行控制，避免误发邮件给企业带来的风险。
- 邮件审核：为了有效的防范公司外发电子邮件的安全性，防止公司重要文件泄漏，

我们推出了邮件审核功能。此功能主要通过通过在传输规则中创建规则去实现，通过预先在邮件系统设定一定过滤条件，当发出的邮件符合这些条件时，邮件先转到审核人的“待审核邮件”列表，需要审核人审核后，邮件才能正常发出。

- 2 **详细的日志统计：**提供丰富的日志查询类别，包括管理员日志、用户登录日志、邮件日志、邮箱流量统计日志等，并提供导出功能，便于管理员统计企业邮箱日志信息，并从中提取企业所需要的邮箱或邮件日志。
- 2 **个性化的邮箱配置：**提供了个性化设置企业邮箱界面的 LOGO、Banner，设置企业反垃圾级别以及域公告等，企业邮箱管理员可以根据企业需要个性化的配置相关参数。
- 2 **丰富的增值功能：**263 企业邮箱为用户提供了丰富的增值服务功能，包括：多域管理、多域绑定、企业邮件搬家。
 - 多域管理：多域管理员可以对使用 263 企业邮箱产品的多个域进行统一管理，并且可以灵活建立各个域之间的信任管理，实现组织通讯录的共享。
 - 多域绑定：邮箱管理员可以在企业邮箱管理后台中完全自助实现多个域的绑定，并且支持别名域邮箱的收信及发信。
 - 邮箱搬家：不同于一般的邮箱搬家只能个别的搬迁邮件数据，邮箱搬家功能可系统将整个域的用户名、密码及收件箱邮件搬迁到 263 企业邮箱。极大的降低了企业邮箱迁移的工作量和泄密风险。我们支持自定义端口的 SSL 搬家和换域名搬家，灵活性好。

2.7 丰富易用的用户功能

- 2 **Webmail：**更加符合企业用户的使用习惯，简洁、高效、大气。
 - 多语言：简体中文、繁体中文、英文、日文、韩文。
 - 更加人性化的功能：快捷回复、带附件回复全部等。
- 2 **超大附件：**更大、更快、更易用。
 - 容量更大：附件容量最大为 2G。
 - 速度更快：多线程上传技术，并且支持分布式部署。
 - 兼容性更好：采用客户端技术，支持各种浏览器使用。

- 2 **支持 IMAP 协议：**IMAP 全称是 Internet Mail Access Protocol (交互式邮件存取协议)，与目前广泛使用的 POP3 相似，都是一种邮件获取协议。通过这种协议对邮箱的任何操作，在网页、客户端、手持设备上都是多向同步的。
- 2 **SMTP 发信保存：**支持将邮件客户端的“已发送”邮件同时在服务端保存，在 webmail 或其他使用 IMAP 协议的客户端上都可以同步这些邮件。
- 2 **263EA (Enterprise Addressbook) ：**可通过 Outlook\Outlook Express\Foxmail 调用企业通讯录，支持拼音首字查找，支持部门群发。
- 2 **Outlook 一键配置、智能漫游：**只要登录 PC 客户端，系统会自动根据用户的位置以及账号属性为用户执行最可靠、最快的参数配置。比如用户从国内出差到国外，我们的客户端会检测到并自动将 outlook 调整为国外适用的参数。
- 2 **iPhone 一键 IMAP 配置：**使用 263 的 iPhone 版客户端可一键完成对 iPhone 邮件客户端的参数配置。
- 2 **传真邮件：**邮件收传真功能，为客户获取信息提供跨终端收传真服务，可保存、检索，随时随地安全的接收传真。

3. 263 企业邮箱产品说明

3.1 产品目录

263 企业邮箱产品：

产品规格	邮箱总容量	单个邮箱容量	超大附件大小	普通附件大小	可分配邮箱规格	价格
5 用户版	263G×5	263G 或 5 万封	2G	30M	263G/5W 封 526G/10W 封	1000
10 用户版	263G×10	263G 或 5 万封	2G	30M	263G/5W 封 526G/10W 封	2000
50 用户版	263G×50	263G 或 5 万封	2G	30M	263G/5W 封 526G/10W 封	10000

说明：

- 1、单域企业邮件服务包括：邮件系统企业域管理平台、WEB 收发邮件服务、WEB 邮箱管理、客户端软件（SMTP/POP3/IMAP）收发件服务、系统级反垃圾邮件服务，系统级邮件杀毒，超大附件等。
- 2、100 用户以内产品规格需是 5 用户的整数倍；100-1050 用户产品规格需是 10 用户的整数倍；1050 用户以上产品规格是 50 用户的整数倍

3.2 购买流程

263 企业邮箱通过网上开通系统自动下单开通，网址：<http://gmail.263.net>，开通流程如下：



您也可直接向二六三企业通信各直销机构（分公司、办事处）购买产品：

购买标准产品及大客户产品您可拨打：

销售热线：4006-506-263（长途免费）

010-64240295（北京地区）

华北地区所辖省市：

北京市 天津市 内蒙古 黑龙江 辽宁省 山西省 陕西省 河北省 河南省 山东省 西藏 吉林省 甘肃省 宁夏 青海省 新疆

华东地区所辖省市：

上海市 江苏省 浙江省 安徽省 江西省

华南地区所辖省市：

广东省 湖南省 湖北省 福建省 四川省 重庆市 云南省 海南省 贵州省 广西省

注：港澳等部分地区，本地服务商将加收服务费用。

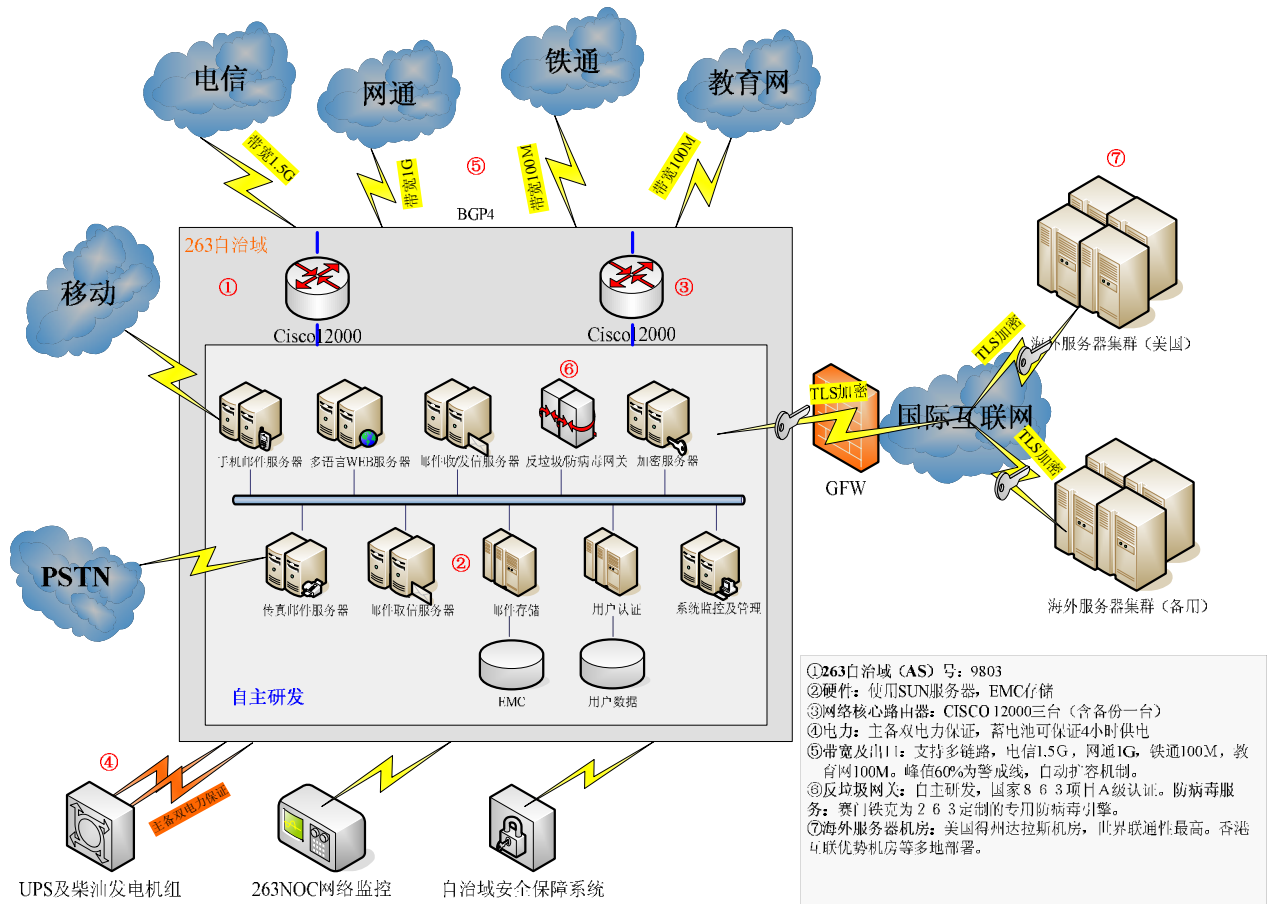
<其他授权合作伙伴名录可登录<http://qmail.263.net>查询>

4. 263 企业邮箱产品功能描述

4.1 263 企业邮箱体系结构

263 企业邮箱采用的是二六三企业通信公司自主研发，可以支持亿级用户的邮件系统平台。系统软件

前端处理用户的邮件访问请求，为用户提供了美观易用的使用接口，后台处理用户信息和邮件数据，同时整个系统配有强大的监控工具，不但保证整个系统的顺利运行，而且一旦发现问题，可以在第一时间进行响应。系统采用高性能的硬件服务器，并配以可靠的网络环境，所有关键节点都采用双机热备的方式，确保系统运行万无一失。



263 企业邮箱系统特点

2 可扩展：分布式结构

各模块之间采用分布式结构，可以随着业务的增长进行纵向和横行的扩展。通过统一域名 www.263.net，配合负载均衡技术，实现不同邮件服务器的任务分配。

2 稳定：自动恢复机制

企业邮箱系统为保证其稳定性，避免单点故障，在支持大量的邮件收发的同时，具备故障处理和自动恢复机制。

2 高效：负载均衡

保证每封信件的发送和接收速度和完整性。在大量信件负载下，能够进行负载均衡，保证准确完

整地将信件发送给目标用户。在出现垃圾邮件群发时，能识别并进行相关处理，减少对合法用户发送信件的影响。

2 安全：机制完善

有严密的安全机制，包括权限管理，加密登录，密码管理，邮件跟踪，垃圾邮件控制，病毒防护等模块功能。

4.2 263 企业邮箱功能模块说明

4.2.1 系统功能概览

263 企业邮箱系统概述	
邮件服务器设置	“接收邮件服务器”和“发送邮件服务器”设置(以用户域 abc.com 为例):
	接收邮件服务器: 建议使用 pop.abc.com (需要设置域名解析: pop 服务器域名的 CHAME 记录; "pop.abc.com CHAME IN popcom.263xmail.com"); 或者直接使用 popcom.263xmail.com
	发送邮件服务器: 建议使用 smtp.abc.com (需要设置域名解析: smtp 服务器域名的 CHAME 记录; "smtp.abc.com CHAME IN smtpcom.263xmail.com"); 或者直接使用 smtpcom.263xmail.com
系统平台	263 无限量 Xmail 2 代企业邮箱系统
安全性	企业级防火墙产品, 阻挡外来的攻击; 系统定期扫描, 关闭所有不必要的端口, 及时升级所有系统安全补丁, 保证系统安全。
	专职安全部门及各业务的专职安全专员, 有专业的安全专家团队及规范的安全管理措施, 保证公司所有业务的网络及系统安全。
	支持 SSL 安全登录。同时登录密码错误达到 3 次, 需输入验证码才可重试, 避免暴力破解。
	邮件系统支持邮件高强度的加密存储和传输, 用户密码经不可逆算法加密存储。
	Web Mail 界面下用户验证超时退出机制。
	提供邮件备份及恢复服务, 业内独此一家。
垃圾邮件控制	独家应用国家 863 反垃圾邮件项目成果“TAP 智能反垃圾邮件系统”, 垃圾邮件阻挡率大于 99.99%, 误判率低于 0.01%。
	根据海量垃圾邮件样本库提取垃圾邮件特征, 自动识别垃圾邮件并过滤, 免除垃圾邮件对用户骚扰; 垃圾邮件样本库根据用户举报、探针邮箱、人工喂养等手段不断丰富, 保证阻挡最新出现的垃圾邮件。
	域级、用户级两级邮件分类过滤功能, 对符合过滤规则的邮件可选择拒收、发送到指定文件夹、发送到指定 E-Mail 地址、自动回复等操作。
病毒邮件控制	采用国际顶级赛门铁克(Symantec)防病毒软件, 病毒样本库实时更新

	集成在 263TAP 网关中，对所有反垃圾过滤后的邮件进行病毒查杀
--	-----------------------------------

4.2.2 企业邮箱管理后台功能

企业邮件与个人邮件最大的区别在于，企业邮件用户使用的是自有域名，邮件服务商为企业提供的是一个整体邮件空间，本企业内部邮箱用户的管理由企业的系统管理员完成。263 企业邮箱系统为企业邮件用户提供了一个功能强大的后台管理工具，系统管理员可以方便的进行邮箱用户管理、域信息管理、邮局系统设置等工作。

以下是 263 企业邮箱管理后台功能列表：

263 企业邮箱管理员功能列表		
账户管理	部门及用户管理	增删改查部门信息、用户信息，设置邮箱别名，启用禁用邮箱
	组织通讯录管理	树形结构显示，支持导入导出，支持发送至指定用户，支持添加外域联系人
	邮件列表管理	增删改查邮件列表信息，设置邮件列表使用权限
权限管理	管理员设置	增删改查管理员信息，分配管理员管理权限
	用户权限管理	按用户角色配置其邮箱功能，可设置邮箱登录限制、邮件收发限制、启用禁用用户邮箱功能等
邮件信息管控	用户邮箱监测	查看用户邮件夹、通讯录、邮箱主要参数设置信息
	邮件分类过滤	根据特定条件对全域收发信件进行过滤
	域内邮件删除	通过条件设置，对特定用户、特定时间段或特定主题的域内邮件进行删除操作
	邮件审核管理	通过在传输规则中创建规则去实现，通过预先在邮件系统设定一定过滤条件，当发出的邮件符合这些条件时，邮件先转到审核人的“待审核邮件”列表，需要审核人审核后，邮件才能正常发出。
日志统计	管理员操作日志	记录各级管理员的日常操作日志，包括操作账号、操作时间和动作，支持导出
	用户登录日志	记录用户 30 天内的登陆日志，包括登录账号、时间和登陆方式，支持导出
	邮件日志	记录域内用户 30 天内的邮件收取、发送和删除的日志，支持导出

	邮箱使用情况统计	记录域内邮箱用户已使用邮箱空间、空间占用率、邮件数量占用率等邮箱使用情况，支持导出
	邮件流量统计	记录域内用户邮箱 3 个月内接收邮件数量、接收外域邮件数量以及字节数等具体邮件流量统计，支持查看部门流量，支持导出
	批量任务日志	查看后台批量任务执行情况，可查看并下载失败帐号列表，支持导出
增值服务	多域管理	对使用 263 产品的多个域进行统一管理及通讯录共享
	多域绑定	可以自助完成多域名绑定，支持别名域邮箱的收信和发信
	AD 域同步工具	实现将 AD 域服务器的客户组织架构信息同步到 MA 服务器，方便客户进行邮件系统组织结构管理、用户管理以及查询。
	企业邮件归档	归档全域用户的收发信件，并提供对归档邮件的检索服务
	企业邮件搬家	将用户原邮件系统的邮件及邮箱密码无缝迁移到 263 邮件系统
基本设置	基本信息设置	修改企业联系人信息，设置页面“title 字段”
	个性化设置	邮箱登录页面、邮箱主页面的个性化设置
	管理员密码设置	修改管理员密码(有密码强度验证功能，弱密码不予保存)
	反垃圾设置	设置全域级别的黑白名单、为用户设置反垃圾级别、不明文件夹提醒周期
	域公告设置	支持发送公告邮件、设置欢迎信

4.2.3 邮箱用户功能

域管理员为邮箱用户开通邮件帐户后，邮箱用户可以使用邮件客户端软件或 Web Mail 方式进行邮件收发，并使用邮箱提供的各种邮箱配置功能。

以下是 263 企业邮箱用户功能列表：

263 企业邮箱用户功能列表	
多语言支持	webmail 支持中文简体、中文繁体、英文、日文、韩文
阅读邮件	图形化显示邮件已读、未读、附件、优先级等信息
	附件类型的自动判断与图示，常见的附件类型显示附件图标，用户使用方便

	最新规范的 HTML 格式邮件的自动识别及显示，包括背景图案、插图、正文格式等，已显示的图片不会再当作附件
	全面支持 MIME 格式，包括各种常见格式邮件的处理
	支持对邮件进行保存、删除、转发、回复、拖拽、设置标签、预览、打印等操作
发送邮件	Web 页面写邮件, 支持 HTML 邮件编写
	支持从个人地址本、组地址本、企业地址本中直接选择收件人，收件人地址输入支持联想。
	支持添加普通附件和超大附件
	可以将邮件保存到草稿夹，并允许多次修改
	可以将发送的邮件保存到已发送文件夹
	支持定时发信功能
	可以设定邮件发送优先级别(Priority)
	支持邮件抄送(cc)、秘密抄送(BCC)
	提供回复发件人(Reply)、回复全部(Reply All)和转发功能(Forward)、快捷回复、带附件回复全部
	可以设置预定签名(Signature)
传真邮件	邮箱用户全面支持接收普通传真机发送的传真，并以邮件附件的形式保存在用户邮箱中
邮件管理	系统缺省提供收件夹、已发送、已删除、草稿、垃圾邮件、已归档 6 个文件夹
	用户可以自己创建多级文件夹，并对目录进行重命名、删除等管理功能，文件夹支持拖拽
	支持将邮件转移到指定的文件夹，邮件支持拖拽
	可以一次性地清空一个目录中的所有邮件
	支持归档邮件功能，可提高邮件查找检索效率。可以将设定时间前的邮件转移到归档文件夹。
	提供备份文件夹功能，邮件删除后五天内可找回。
通讯录	个人通讯录：支持添加、修改、删除个人通讯录的单个邮件地址。
	组通讯录：支持添加、修改、删除组通讯录。
	企业通讯录：按企业组织结构显示企业通讯录，用户可从企业通讯录中选择收件人。企业通讯录由管理员维护。
其他功能	用户可以通过管理员设置的邮箱别名替代原有用户名正常的进行收发邮件等操作
	提供邮件检索功能，用户可以选择查询条件，不必逐一进入各文件夹就可以在单个或所有文件夹内查询邮件

	提供邮件排序功能，用户可选择按接收时间、邮件大小、发件人、邮件主题等排序，方便用户的阅读、管理邮件
	邮箱面板支持护叠；邮件、文件夹支持拖拽；支持快捷键操作
	IMAP：功过此协议访问，对邮箱的任何操作，在网页、客户端、手持设备上都是多向同步的。
	超大附件：支持 2 G 附件、断点续传、超大附件保存 15 天、发送邮件不受接收方邮箱容量限制

5. 客户服务

北京二六三企业通信有限公司为用户提供 7×24 的客户服务热线电话、热线邮箱支持，并为大客户提
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达 90% 以上。

接口邮箱：jdckf@263.net.cn

热线电话：010-64240295, 4008100263

5.1 6S 服务品质标准



a) 稳定

- 2 多年电信级千万用户邮件系统运营经验；

- 2 采用 SAN 先进存储技术，以 EMC 存储系统、SUN 企业级服务器为硬件平台确保系统高速、稳定、安全可靠；
- 2 领先的模块化设计，无缝扩容升级，稳定支持亿级海量用户；
- 2 24 小时系统监测、故障处理；
- 2 网络系统连通率 99.99%，邮件系统可用率 99.9%，服务成功率 99.98%，系统电力保证 99.99%。

b) 安全

- 2 专职安全部门，实时安全问题监控，完善的响应处理体系；
- 2 邮件系统前端设置千兆防火墙，有效防止黑客攻击；
- 2 监控系统定期安全扫描，及时发现系统漏洞，第一时间系统安全补丁升级；
- 2 定期系统数据备份；
- 2 提供邮件底层级别的智能化反垃圾防范措施，三重反垃圾过滤系统，采用国家 863 反垃圾网关技术，对于垃圾邮件的识别率超过 99.99%；
- 2 采用业界先进的防病毒引擎在线杀毒，查处病毒的平均比率达到 99.9%，杀毒平均比率 99.99%；
- 2 独有的邮件跟踪技术，用户收发信控制，防止商业机密信息泄密；
- 2 系统采用多种安全认证手段和加密技术，具有很强的抗攻击能力与恶意邮件免疫能力。

c) 快捷

- 2 高性能的网络平台，Cisco 网络设备，保障网络稳定高速运行；
- 2 独享 G 级邮件专用网络带宽，为企业邮箱的正常使用提供强大保障；
- 2 中国网通和中国电信独立带宽出口，采用智能路由分流技术，保障邮件南北高速互通；
- 2 大规模分布式系统设计思路，优化邮件分发，保障系统全天候高速运行；
- 2 独有的超大附件功能，可以上传 2G 大附件，速度快捷，支持断点续传；
- 2 页面访问速度，宽带环境平均页面打开时间小于 5 秒，窄带环境平均页面打开时间小于 10 秒；
- 2 邮件系统收发邮件平均时间小于 1 分钟。

d) 标准化专业运营服务

- 2 百人专业网络工程师组成的客服支持团队，为企业用户提供 7 x 24 x 365 全方位客户支持服务，客服电话接通率达到 90% 以上；
- 2 故障投诉受理时限：热线电话：即刻响应；热线邮箱：24 小时内响应；
- 2 对客户开通绿色通道，专用座席接听、处理大客户问题；
- 2 系统服务故障时间双倍补偿。

e) 协同办公

- 2 提供企业必需的通讯资源管理功能，方便企业进行邮箱用户管理、邮局系统设置等工作；
- 2 充分满足不同企业的管理需求，并保证通过管理功能最有效地加强协同、提高效率；
- 2 实现全新的协同办公模式，企业可根据自身需要进行个性化选择。

f) 易管理、免维护

- 2 无硬件设备投入，无系统平台搭建，节省高昂的主机购买费用、电子邮件系统软件费用和主机托管费用；
- 2 无需专业邮件系统管理人员，简单易懂的管理界面及完整详细的管理员手册，让任何人员都可以轻易操作管理，轻松完成创建和删除邮件账号、修改邮箱的密码和权限等任务；
- 2 支持客户端 SMTP/POP3 收发邮件，用户可以使用 Outlook (Express)、Foxmail、Netscape Mail 等多种常用的邮件客户端软件收发邮件；
- 2 具有 WEB 端的收发功能，全面兼容多种浏览器版本（如 MSIE 和 Netscape 系列），用户只需通过浏览器即可方便收发邮件。

5.2 SLA 服务品质保证协议

263 在全国邮件服务商中率先向客户提供《企业邮件服务品质保障协议（SLA）》。263 主动做出这样的承诺，也是在时刻提醒自己，只有经过不懈的努力，才能为客户提供更高水平的服务。

《263 企业邮局服务品质保证协议（SLA）》具体内容请参见附录 B。

北京二六三企业通信有限公司

北京市朝阳区和平里东土城路 14 号建达大厦 16 层 邮编：100013

地址：北京市朝阳区和平里东土城路 14 号建达大厦 16 层 [100013]

电话：010-84291263 传真：010-84291029

- 18 -

电话：010-84291263 传真：010-84291029

欲查询更多相关信息，请访问 263 企业邮局业务网站：<http://gmail.263.net>

©2010 北京二六三企业通信有限公司, 本文所含信息如有更改，恕不另行通知。

263 公司产品与服务的全部服务条款在《263 企业邮局服务协议》及《263 企业邮局服务品质保障协议 SLA》中均已列明，本文中的任何信息均不构成额外的服务及保障条款。263 对于本文中所包含的技术或编辑错误、遗漏将在未来版本中更新校正。

附录 A

263 企业邮局服务协议

服务提供方

北京二六三企业通信有限公司（以下简称：263）向用户提供以用户指定域名为后缀的企业邮局服务；

业务服务内容

服务开通后向用户提供有关企业邮局客户端的管理权限、WEB 管理界面应用、相应的使用说明，并保证用户企业邮箱正常收发。用户拥有对其企业邮局用户管理的权利；并自行负责对邮箱用户的管理，如：增加（删减）用户、分配空间、设置用户密码等管理行为。

费用支付

通过 263 注册域名的用户，263 收到用户服务费后，负责注册域名并开通服务。

企业邮件服务以自然月为账期，客户至少预存 1 年服务费。

用户有依据相应费用标准及时支付 263 企业邮局服务费用的义务。

用户需自行支付接入互联网的线路占用费用、网络服务费用或其它与接入互联网使用与服务有关的费用。

服务开通

已有域名用户从 MX 记录指向 263 时起开通服务。

新用户在第 N 月在线申请成功后，从第 N+1 月 1 日开始计费。

服务变更

用户可以在线自主变更购买的服务规格。

用户服务变更后，263 自动计算出账户内剩余服务费，并向用户提示服务变更后的续费时间及年服务费标准金额。

用户服务变更后成功后，从次月 1 日开始按服务变更后的月服务费从账户内扣费。当用户账户余额不足原服务一个月的服务费时不允许进行服务变更操作。

用户权责

用户利用 263 提供的服务若出现如下问题，致使被第三方投诉或被 263 发现的，263 有权终止对用户全部服务，剩余服务费不予退还：

用户所传输的内容、程序等不符合国家法律、法规或含有损害公共利益或对他人的合法权益造成不良影响等情形；

未经接收信件人的允许，用户利用 263 提供的电子邮件产品分发垃圾邮件（垃圾邮件指未经收件人同意而擅自发送的邮件或分发任何商业、非商业电子邮件。）等；

用户未依据 263 公示的“企业邮件产品应用支持参数”应用所租用的企业邮件产品，每帐户每天发送邮件量超过 1000 封/天。

用户利用 263 提供的服务若出现如下问题，致使被第三方投诉或被 263 发现的，263 有权中止对用户的部分或全部服务，待用户做出合理解释并采取有效措施后再恢复服务，该中止时间计算在服务时间内。

用户的系统被第三方侵占或利用，攻击或妨碍他方正常工作的；

用户资料保密

263 不会擅自查看、公开、编辑或透露用户的邮件内容，除非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或维护社会公共利益的要求。

263 在用户未提供详尽信息资料或资料不准确时，有保留中止用户使用企业邮箱的权利。

用户在获得企业邮箱账号、密码后，应该对使用自己的账号的行为负责，对自己账号及密码的安全性负责。

维护服务

在系统维护、升级时，263 会提前通过企业邮件管理员邮箱(admi n@****)等方式通知用户。在此期间发生的企业邮箱暂停现象应属正常情况。

263 在进行服务器配置、维护时有时需要暂时中断服务，或者由于 Internet 上通路的偶然阻塞造成用户应用速度下降，用户认同此现象属正常情况，不属 263 违约。

违约

如因用户付款问题或用户从事本服务说明禁止的及其他法律和社会公德所不允许的活动时，263 有权终止用户企业邮箱的运行、剩余费用全部扣除，并不承担因此而产生的用户数据丢失等责任及损失。

由于 263 的网络设备出现故障等原因（非不可抗力等原因）造成用户企业邮箱不能正常工作，由 263 按双倍故障时间的时长向用户进行服务补偿；

因 263 原因给用户造成的损失，263 的赔偿金额最高不超过本服务说明中用户向 263 所支付的服务费用。

若由于用户的原因致使 263 受到第三方的处罚或索赔的，或者由于用户发送垃圾邮件等原因致使 263 服务器遭到损失或导致其他用户无法正常使用，263 有权向用户要求赔偿。

263 免责条款

以下原因导致的结果，263 不承担任何责任：

在用户在线填写域名注册申请表后到用户付款成功期间，域名被他人先行注册；

由于互联网接入线路和设备问题造成用户的域名被他人先行注册；

因用户信息填写不详导致注册申请被驳回，域名被他人先行注册；

因信息填写不正确引起的所有权纠纷与使用问题；

因域名注册管理机构的系统故障或操作失误导致注册失败或延误；

由于申请人原因导致的损失或责任，包括未能按时缴纳域名服务费；

用户申请的信息资源只能供自己使用，不得转让或出租。由于转让或出租造成的不良后果，用户将承担直接和连带责任；

用户需严格遵守《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》、《中国公用计算机互联网国际联网管理办法》、《中国互联网络域名注册暂行管理办法》等有关法律法规和行政规章制度；

其他

263 客户服务热线 010-64240295；用户在收到《服务开通设置报告》后，如有任何服务或技术问题，均可随时咨询为您提供服务。

本业务登记单及二六三企业通信企业业务网站中所公示的相关服务协议细则的约定，以二六三企业通信理解为准！二六三企业通信对经销商超标准承诺用户的内容，不承担任何责任。

附录 B

263 企业邮局服务品质保证协议（SLA）

甲方：

乙方：北京二六三企业通信有限公司

为规范乙方为甲方提供的企业邮局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，特签订如下协议：

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局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局服务。

邮件系统无故障率是指在每个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： $1 - \Sigma(\text{邮件系统故障时长}) / (30 \times 24 \times 60)$

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、网络连通性保证

网络连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。

网络不连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连通。

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

网络连通性保证：乙方保证邮件系统网络连通率不低于 99.9%，即每月邮件系统网络不连通时间累计不超过 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于 99.99%，即每月电力中断时间累计不超过 4.4 分钟。

4、邮件收发速度保证

邮件发送延迟：是指邮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（即邮件系统完整接收到此封邮件开始）至邮件系统开始向目标邮局传送该邮件所需要的时长。

邮件接收延迟：是指邮件系统从源邮局完整接收到某封邮件开始至邮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邮箱）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局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收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局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和热线邮箱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局系统过程中遇到使用问题或对乙方邮件系统改进的建议等通过乙方提供的客服热线和热线邮箱向乙方投诉并得到乙方对问题的处理及相关情况回复。

响应时间：是指自乙方收到甲方故障投诉或非故障投诉到乙方对投诉问题开始进行解决的时间。

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。

投诉受理后响应时间：热线电话：即刻响应；热线邮箱：24 小时内响应。

客户热线人工接听率：70%

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邮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局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邮箱配置进行备份，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：

- I 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。
- I 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规定的企业邮局服务，不适用于本条款所述服务以外的其它

服务。

- c) 本品质保证不适用于①不可抗力的原因引起的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《北京二六三企业通信有限公司企业邮局租用服务协议》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：北京二六三企业通信有限公司
代表签字：	代表签字：
盖 章：	盖 章：
签署日期： 年 月 日	签署日期： 年 月 日