

用户服务协议

欢迎您使用“销售易 Neocrm”！“销售易 Neorm”是由北京仁科互动网络技术有限公司（下称“销售易”）自主研发的新型企业级 CRM 在线服务。本最终用户服务协议（以下称“本协议”）约定您作为最终用户使用“销售易 Neorm”应遵循的基本规范。在接受本协议之前，请您仔细阅读全部内容。您（1）单击或勾选表示接受本协议的对话框，（2）执行引用本协议的订单，或（3）使用免费服务，表示您已阅读并充分理解、接受本协议之内容。如果您代表某个机构而非您个人注册、登录和使用销售易 CRM 服务，则您将被认为获得充分授权代表该机构同意本协议，并接受本协议不时的修改和补充。如果您没有获得上述授权，或您不同意这些条款和条件，您不得接受本协议，不得使用销售易提供的服务。特别提示您关注本协议关于**限制、免除销售易责任的条款、对您的权利限制条款、违规/违约行为的认定处理、以及**

管辖法院的选择等条款内容，前述条款可能以加粗及/或加下划线形式提示您注意。您不得为监测服务的可用性、性能或功能，或为任何其他竞争目的访问销售易 Neorm。除非得到销售易的事先书面同意，销售易的直接竞争对手被禁止访问销售易 Neorm。由于互联网行业高速发展，本协议并不能完整罗列并覆盖您与销售易的所有权利与义务，现有的约定也不能保证完全符合未来发展的需求。因此，您同意销售易有权对本协议做修改和补充，并予以公示。通常情况下（例如当需要进行修改或补充以满足适用法律要求时），对本协议的修改将在公布时或规定的生效日立即生效。您继续访问和使用销售易 Neorm 即视为您接受修订后的条款。

1.服务内容 本条款中的“服务”指：销售易向您提供的“销售易 Neorm”，具体功能和服务内容以您所使用或订购的内容为准。

2.使用 您或您代表的机构完全拥有在使用“销售易 Neorm”时录入的数据和资料（包括但不限于客户资料、联系人、文档、沟通信息）的所有权，并对数据和资料的准确性与合法性负责，不得违反个人数据保护的相关规定。**如您决定在免费试用期或付费的授权日期结束后不再使用销售易 CRM，您需在授权截止日期后 60 日内将储存在销售易 CRM 内的数据和资料导出备份，销售易将不再系统中继续保存您的数据，如果您决定继续使用销售易 CRM，您需及时与销售易或代理商签署购买协议。**

3.技术支持与维护 在授权使用时间内，销售易将提供包含使用问题指导、系统 BUG 修复、产品需求收集等相关售后服务，确保您的账户安全、正常、无障碍地使用服务。销售易的技术支持方式及服务标准如下： a)技术支持热线：4000-122-980，7*15 小时咨询，服务时间为 8：00 到 23：00； b)官网在线 IM 支持：提供 5*8 支持服务，服务时间为 9：00 到 18：00； c)E-mail 技术支持：service@xiaoshouyi.com，9：00 到 18：00 回复； d) 网络远程技术支持：提供 5*8 支持方式，服务时间为 9：00 到 18:00。

服务响应级别	故障类型描述	响应时间	解决时间
--------	--------	------	------

****	1.系统整体瘫痪，全部操作失去响应或系统无法登录； 2.短时间内发生间歇性、随机性、重复性的系统报错，无法保证系统运行的持续性； 3.由于服务堵塞或硬件故障，造成的系统运行速率明显下降，导致无法正常使用。	1 小时内	2 小时内
***	由于系统逻辑错误导致某个常用功能出现异常，影响局部功能使用效率，但不影响系统的整体运行。	4 小时内	48 小时内
**	系统非核心功能出现故障，导致客户一般性的操作出现问题，但可通过其他替代性方案临时解决，不影响客户核心业务流程运转。	24 小时内	9 个自然日内
*	系统需求，不影响业务流转，因操作体验或功能上的不便而引发。	一周内	以新功能排期上线时间为准
注：因采用公有云服务模式，修复问题并发布代码需重启服务器，重启工作会在夜间进行。公有云服务均为远程部署，无需到现场排除服务器故障。回复时限内如遇特殊情况，将提供相应的临时解决方案确保系统运转。若确实无法按以上预定解决时限内解决系统问题，双方按实际情况协商解决时限。			

4.知识产权 销售易完全拥有销售易 Neorm 服务及服务所包含的软件（包括对其进行的任何开发和升级）的所有权及所有相关的知识产权（包括但不限于源代码、目标代码、文档资料、界面设计、版面框架、产品 logo、以及任何由销售易根据维护与技术支持提供的软件、资料等）。您认同销售易拥有的所有权及知识产权，并承诺尊重及不以任何方式侵害销售易的所有权及知识产权。

未经销售易书面许可，您不得从事以下行为，否则应承担相应的法律责任：**(a) 将销售易服务用于非本协议用途的其他目的，包括但不限于转售、转租、转让、提供分许可；(b) 模仿销售易的产品和服务，对销售易 CRM 进行改变、反编译、反汇编等反向工程处理；(c) 复制和模仿销售易的任何设计、界面、功能和图表，并生成与销售易 CRM 相类似或竞争的产品或服务；(d) 对销售易 CRM 服务进行修改或制造、创建衍生产品或派生其他产品；(e) 其他侵犯乙方知识产权的行为。**

5.数据安全 销售易将尽合理的努力保护您的信息安全，并为此采取合理的数据传输、存储、转换等预防保护措施。但是，互联网数据传输、存储、转换均可能存在一定未知且不确定的数据安全风险，该等风险将导致包括但不限于数据丢失、泄露、损坏、无法读取或提取等后果。您确认，您已明确知晓并同意接受该等因互联网引发的风险和后果，并已采取恰当的措施（例如数据备份等），以便在该等风险发生时将损失降至最低。**因互联网技术本身等非销售易主观故意或重大过失导致危害您数据安全的，销售易不承担赔偿责任。因销售易的重大过失危害您数据安全的，销售易的赔偿责任以您支付的年度服务费用为上限。**

6、隐私政策 我们将严格按照法律法规的要求保护您的隐私数据，具体内容详见销售易官网《销售易隐私声明》<https://www.xiaoshouyi.com/privacyagreement>。

7.保密

7.1 “机密信息”是指一方（“披露方”）向另一方（“接收方”）披露的、经口头或书面指定为机密的或考虑到信息的性质和披露情况应合理理解为机密的所有信息，您和销售易互为披露方和接收方。机密信息的提供方式包括但不限于口头、书面、影像、磁盘、光盘、胶片、数据电文。

7.2 保密信息的具体内容包括：(a) 您方保存在乙方服务器上的数据，包括经营状况、技术运营状况、财务状况、市场信息、客户信息、内部管理信息、人力资源信息等；(b) 与本协议内容有关的所有信息，包括但不限于服务内容、授权费率等；(c) 在协议有效期内，甲方知悉的乙方的代码、文档、数据、模型、用例、草案、技术、方法、设备信息、软件工具信息等；(d) 其他甲乙双方各自专有的、且提供给对方的非公开信息。

7.3 以下信息不属于保密信息：(a) 非由于接收方的原因已经为公众所知的信息；(b) 披露方事先书面同意接收方可以公开的信息；(c) 在披露方向接收方披露保密信息以前，接收方已获知的保密信息，但前提是接收方不知晓该信息的来源受任何协议或规定的约束。7.4 接收方仅能为实现本协议之目的接触和使用透露方的数据和资料，除非基于法律规定或者有权机关的要求，在任何情况下接收方不得向任何第三方泄露透露方的保密信息。本保密条款在本协议终止后依然长期有效，直至相关保密信息成为公开信息或没有保密的必要。

8.免责声明 您知悉并同意，下列情况下，销售易无需向您承担任何责任：由于您维护不当或保密不当，导致数据、资料、口令、密码等丢失或泄漏，或其他非因销售易原因导致的个人信息的泄漏；任何由于不可抗力、黑客攻击、电脑病毒侵入、网络运营商原因、第三方服务商原因或政府管制等销售易无法合理控制的原因而造成销售易 CRM 使用中止、中断、延误、使用限制、使用异常、使用不能、暂时性关闭等；您理解并确认，受技术所限，销售易无法保证其所提供的服务毫无瑕疵，但我们承诺将不断提升服务质量及服务水平，为您提供更加优质的服务。据此，您同意：**如果销售易所提供的服务虽然存在瑕疵，但该等瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为违约，销售易无须因此向您承担任何责任。**

9.服务变更/中断/终止 如因系统维护或升级的需要而暂停网络服务、调整服务功能的，销售易将尽可能事先在网站或销售易 CRM 系统上进行通告。

10.若您利用本销售易 CRM 服务从事任何违法或侵权行为，由您或您代表的机构自行承担全部责任，销售易不承担任何法律责任。

11.其他 本协议及其下的服务受中华人民共和国大陆地区（不含港、澳、台地区）法律管辖，并按之解释。因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方同意友好协商，协商不成的，任何一方可将争议提交销售易所在地有管辖权的人民法院通过诉讼方式解决。

12.协议的完善和修改 销售易有权根据互联网的发展和中华人民共和国有关法律、法规的变化，不时地完善和修改本协议。销售易保留随时修改本协议的权利，当发生相关争议时，以最新的协议约定为准。如果本协议与您与销售易另行签署的书面协议有不一致之处，以双方另行签署的书面协议为准。

