

商企云通综合语音业务服务协议

第一条 协议当事人

甲方（签章）：【_____】（以下简称“甲方”）
地 址：【_____】
授 权 代 表：【_____】 联系方电话：【_____】
签 署 日 期：【_____】

服务商（签章）：【_____】
地 址：【_____】
授 权 代 表：【_____】 联系电话：【_____】
签 署 日 期：【_____】

乙方（签章）：【享致实业（上海）有限公司】（以下简称“乙方”）
地 址：【上海市宝山区陆翔路 1018 弄 2 号楼 1603 室】
授 权 代 表：【_____】联系方电话：【_____】
签 署 日 期：【_____】

甲乙双方本着平等自愿的原则，经友好协商，就乙方为甲方提供商企云通综合语音业务事宜，达成如下一致条款：

第二条 定义及服务内容

2.1 “商企云通综合语音业务”：是一款成熟的企业通信产品，基于云技术架构，以“移动互联+SAAS”模式，以软件定义语音网络，实现语音、图片、视频等融合通信的全方位解决方案。主要功能有：固定电话、分机互拨互转、通话录音、多层级 IVR 语音导航、异地多点组网、个性化彩铃、CRM 客户关系管理、API 对接等；业务还具有：1、移动方便、适用范围广泛、安装方便，一学即会，随插随用。2、预付费业务，提供网页实时查询对账单、通话详单、日报表、月报表、充值记录等等。

2.2 业务资费明细、业务期限、及付款方式详见《商企云通综合语音业务登记表》。

第三条 甲方的权利和义务

3.1 甲方有权在本协议约定范围内享有商企云通综合语音业务规定的相关服务。

3.2 甲方承诺在本协议有效期内持续租用乙方商企云通综合语音业务，并按本协议约定向乙方支付各项费用。

3.3 甲方使用乙方提供的商企云通综合语音业务须遵守本协议附件《中国联通语音业务信息安全承诺书》。如果甲方违反本条款规定义务，乙方有权暂停业务直至单方面解除协议，并要求甲方承担相应的违约责任。

3.4 甲方不得利用商企云通业务或相关业务平台从事危害国家安全、泄漏国家机密等违法犯罪活动；不得利用商企业云通业务或相关业务平台制作、查阅、复制和传播违法宪法和法律、妨碍社会治安、破坏国家统一、破坏民族团结、色情、暴力等的信息，不得利用商企业云通业务或相关业务平台发布任何含有下列内容之一的信息，否则乙方有权提前解除本协议，且不承担违约责任，因此造成的相应责任和后果由甲方承担。

(1)、反对宪法所确定的基本原则的；(2)、危害国家安全，泄露国家机密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

(3)、损害国家荣誉和利益的；(4)、煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；(5)、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；(6)、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；(7)、散布淫秽、色情、赌博，暴力，凶杀，恐怖或者教唆犯罪的；(8)、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；(9)、含有法律、行政法规禁止的其他内容的；(10)、一天同一时间段对陌生客户进行多次骚扰的。

3.5 甲方保证其系统中的通信设备及接口规范应符合中华人民共和国相关设备技术规范，从而确保不对乙方网络的正常运行造成影响。

3.6 甲方业务所使用的宽带，由甲方的管理人员协调相关单位进行处理，但不得对乙方设备造成损坏。乙方可视情况对故障进行处理，但处理结果不计乙方责任。

3.7 甲方有义务向乙方提供准确的客户端设备情况，并提供合适的环境安放业务设备，以配合乙方制定适合甲方的技术实施方案，乙方不承担因甲方提供情况不准确或因安放环境不适宜而产生的任何后果。

3.8 甲方对产权属于乙方但布放在客户办公区域的设备应履行日常实物管理职责，并配合我公司开展日常巡检；甲方在未经过乙方授权同意的情况下不得替换客户侧设备或更改相应设备参数配置。甲方免费提供乙方安装通信设备的机房（或场地）及用电，对设备安装、电源接入等提供方便，并有义务协助乙方共同保护该设备的安全。在协议有效期内，因甲方原因造成设备和配件遗失或损坏不能使用的，甲方应对相关设备及配件做相应赔偿。本协议解

除或终止时，甲方需将非甲方所有的接入设备和相关配件归还至乙方。如无法归还，甲方需按照拆机时乙方相同或同级别设备的采购价格进行赔偿。

3.9 甲方需指定专人与乙方进行业务开通协调，配合乙方进行业务正常开通。

3.10 甲方未经乙方同意而将乙方提供的通信资源用于接入乙方以外的其他运营商业务的，将视为甲方违约。届时乙方有权停止继续向甲方提供本业务，本协议终止；同时乙方有权追究甲方的违约责任。

3.11 甲方号码使用用途为呼叫中心用途时，甲方应及时备份呼叫内容录音文件；不能违规经营、不变更合同约定用途；本协议涉及的主叫号码只能使用乙方或工业和信息化部分配的号码，不得隐藏、变更或转租、转售号码；不得开展无特定主被叫的话务批发业务；不得通过技术手段实现网络电话（PC 软件/APP 等）的语音落地；不得采取自动语音群呼方式进行外呼；若违反上述规定，乙方有权立即停止所有语音专线接入服务，且不负任何违约责任，一切责任后果由甲方自行承担。

3.12 甲方应保证业务申请登记资料均真实、准确和持续有效，并有义务配合乙方核实登记资料。如甲方登记资料（包括但不限于公司名称、账户、通讯地址、联系人等相关信息）发生变更，应在变更前 10 日内将相关信息以书面形式通知乙方并提供相关资料。如乙方发现登记资料不真实、不正确，导致乙方无法与甲方取得联系或甲方未及时配合更正上述信息的，乙方有权暂停向甲方提供本协议项下的业务，相应的责任和后果由甲方承担。

第四条 乙方的权利和义务

4.1 乙方有权依照本协议约定向甲方收取各项费用。乙方可根据行业主管部门或上级公司价格政策的变化情况调整有关收费类别和标准

4.2 本协议生效后，乙方负责业务开通工作。因下列情况产生的延误，乙方不承担责任：

- （1）甲方（客户端）不具备商企云通业务接入所要求的条件；
- （2）甲方（客户端）不具备商企云通业务所要求的终端接入设备，需要进行设备的更换；
- （3）由于法定节假日和遇重大活动时，乙方按照政府规定进行的封网；
- （4）本协议约定的其他情况以及其他由于甲方原因导致乙方未能按时开通的情况。

由乙方负责根据甲方提供的客户端设备情况及业务需求，制定整体解决的技术方案，并提供相关的局方设备以保证业务开通和使用，但不包括客户端设备：如客户接入路由器、接入端口转换器、局域网内 PC 等。客户端设备由甲方负责维护，局端线路和设备由乙方负责维护，甲方给予必要配合。若双方对涉及的设备有特殊的维护责任约定，可另行约定维护责任。

4.3 因甲方原因造成乙方设备损坏、丢失或影响其他客户业务使用的，乙方有权要求甲方赔偿设备及业务损失。

4.4 乙方负责本业务所涉及的工程实施工作，有义务安排相关人员到现场协助甲方进行业务开通和调试。

4.5 乙方应接受甲方在业务新增、迁移、拆迁和扩容上的需求，甲方须向乙方支付必要的工程费用和业务调测费用。

4.6 乙方应按本协议约定向甲方提供商企云通综合语音业务，以及相关的业务咨询等服务。乙方对商企云通综合语音业务应依据相关标准、规程和规范进行维护，甲方应给予必要的协助和配合。

4.7 乙方提供的服务应满足行业规范标准，保障甲方使用商企云通业务的安全畅通。

4.8 乙方为甲方提供客户保障机制，支持 7×24 小时故障申告，并尽快修复。乙方实行一点申告，全程服务，负责故障的全程处理，甲方应积极予以协助配合。甲方可通过客户经理进行故障申报，也可以通过乙方服务热线

【021-80128333-2】进行业务故障申报。

4.9 因乙方进行定期设备维护、系统升级改造、必要的专线施工、割接等可能影响商企云通综合语音业务的正常使用时，乙方应提前通知甲方，说明必要情况，并尽可能减少对业务使用的影响，但乙方不就此承担任何责任。

第五条 开通验收

5.1 在乙方施工完毕后，甲乙双方按照乙方标准规程进行验收。如甲方对业务验收有特殊要求，应在本协议签署前提出书面意见，并与乙方协商一致，开通验收时，以双方达成一致的标准进行验收。

5.2 业务验收应在乙方安装完毕当日内，由甲方书面确认，签署完工确认单。如甲方对工程验收有异议，则应在 3 日内提出书面意见；如甲方在上述期限内对验收未提出书面意见也未确认开通的，则视为验收已通过且甲方已同意开通业务。以完工之日作为业务开通日。如甲方在上述期限内对验收未提出书面意见也未确认开通的，则视为验收已通过且甲方已同意开通业务，同时乙方有权以完工之日作为计费开通日。

第六条 计费和结算

6.1 乙方按照《商企云通综合语音业务登记表》规定的资费标准向甲方收取商企云通综合语音业务的各项费用。

6.2 除本协议另有约定外，乙方以商企云通综合语音业务实际开通的日期作为起租日，开始收取通信服务费用。

6.3 商企云通”套餐协议期六个月，不含申请当月。使用未满 6 个月拆机的，补足剩余月份的套餐月租费，申请当月按天计算套餐月租费，按天赠送对应的套餐内容；次月可以按月或按半年收取套餐月租费，按月和按半年收取套餐月费的，按月赠送对应的套餐内容，第七个月开始恢复按月收取套餐月租费。

6.4 账单由乙方计费系统出具，所有费用以乙方账单为准。账单中应包含该计费周期内各业务的实际发生情况、结算金额、最后交费日期以及其它业务信息。

6.5 账单付费方式以《商企云通综合语音业务登记表》填写为准，可以为预付费或后付费。

6.6 在预付费方式下，甲方开通业务后需预存一定资金到指定账户中作为预存金额，预存金额不做回退且需在协议期内完成消费。在协议期内，如甲方预付费账户余额不足，乙方将暂停甲方商企云通综合语音业务的使用，此时甲方需重新充值。若协议期满后，预存账户内仍有余额，在账户销户时退还余额。

6.7 若甲方为增值税一般纳税人，且需开具增值税专用发票，在通过乙方的税务资质审核并付清费用后，乙方将为甲方按月开具增值税专用发票。

第七条 违约责任

7.1 若甲方未按时支付本协议约定的费用，乙方有权在不通知甲方的情况下暂停为甲方提供商企云通综合语音业务。

7.2 除本协议另有约定外，若甲方违约导致合同提前终止，甲方应向乙方偿付违约金。违约金按照套餐租金乘以剩余协议期（月）收取，即违约金金额=套餐月租费乘以剩余协议期（月），每月违约金为甲方所使用商企云通综合语音业务的套餐月租费。协议期超过 7 个月的，此条款不适用。

第八条 不可抗力及免责

8.1 因不可抗力或政府行为导致本协议部分或全部不能履行，双方互不承担违约责任。

8.2 如因乙方难以避免、难以排除的技术或网络故障或第三方原因造成甲方无法使用本协议项下服务的，不视为乙方违约，但乙方应尽合理努力争取在最短时间内解决，对此双方无异议。

第九条 争议解决

9.1 如果协议双方通过协商不能解决争议，则各方同意按下列方式解决：向原告所在地的人民法院提起诉讼。

9.2 诉讼进行过程中，除双方有争议的部分外，本协议其他部分仍然有效，各方应继续履行。

第十条 通知与送达

本协议需要发出的书面通知，发出方应按接收方在本协议中所列的地址发出，通知一经发出，视为有效送达。如双方中任何一方的地址有变更时，须在变更前 10 日以书面形式通知对方。因迟延履行而造成损失的，由过错方承担责任。

第十一条 协议的生效和终止

11.1 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效，如双方签署时间不一致，自较迟的签署日起生效。如计费开通日与签署日期不一致，以计费开通日作为协议有效期的起算日期。本协议届满前 30 日甲方须将业务不续签事宜以书面形式通知乙方，甲方未通知的，本协议有效期自动顺延一年。有效期以《商企云通综合语音业务登记表》填写为准。

11.2 本协议与《商企云通综合语音业务登记表》具有同等法律效力。《商企云通综合语音业务登记表》一经签章，代表甲方同时认可本协议及《商企云通综合语音业务登记表》内容。

11.3 本协议一式两份，甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

第十二条 其他

12.1 甲乙双方开展业务均应依法办理。如果协议条款与国家或相关行业管理部门的强制性规定发生冲突，以国家或相关行业管理部门的强制性规定为准；部分条款无效或变更，不影响其他条款的效力。

12.2 本协议未尽事宜，甲乙双方应共同协商解决。如需对本协议及其附件作任何修改或补充，须由协议双方以书面做出并经双方签署后方为有效。修改或补充文件与本协议有不一致的，以修改或补充文件为准。

12.3 另甲乙双方签署的《设备托管服务协议》，仅为享致实业（上海）有限公司对外展示使用，不具实际效用，其中的费用已包含在此合同费用中。

12.4 商企云通严格禁止接入场景有。

12.4.1、禁止接入的金融类业务：

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| a.涉及银行，atm 取款、套取密码等。 | b.办理大额信用卡。 |
| c.互联网金融(催收，理财推荐、贷款类)。 | d.股票软件、股票信息、股票行情。 |

12.4.2、禁止接入的推销类业务。

a.药品、保健品。 b.古董、收藏品。 c.酒水、茶叶。 d.美容。

12.4.3、禁止接入的政府类业务。代表国家政府机关，如：法院、公安局、检察院、党政军等发起业务。

12.4.4、禁止接入的教育类业务。海外留学、考试、考卷透露等禁止接入

12.4.5、其它禁止接入的业务。

- | | |
|-------------------------------|------------|
| a. 回拨诱导，号码有效性验证等一声响电话。 | b.打印发票类业务。 |
| c. 诱导订购关系，骗取客户业务办理密码，替客户办理业务。 | |
| d. 群呼类业务。 e. 销售 POS 机类业务。 | |

12.4.6 商企云通严格禁止对接第三方运营平台。

注：针对 2.1.8 禁止接入场景，商企云通允许接入其售后类业务场景，例如：行政、财务、客服部门等等。

第十三条 接入设备的相关说明。

13.1 甲方在业务接入时按照我公司规定的目录价格支付了安装费的，接入设备的属性定义为免费使用，免费使用的设备自然损坏的，由乙方负责免费更换。

13.2 甲方在业务接入时，未按照公司规定的目录价格支付安装费用的，接入设备属性定义为买断，买断设备由公宝山区陆翔路 1018 弄（龙湖北城天街）北区 2 号楼 1603 室 www.shsippbx.com 3 页

司提供永久免费技术维护和技术咨询，买断设备发生故障时无法修复的，由甲方向乙方申请设备更换，更换的费用由甲方承担。

第十四条 服务商的收款信息如下。

第十五条 商企云通资费。

套餐类型	月租费	赠送内容	套餐外
A 版 39 元套餐	39 元/月	1 个外显号码 1 路并发，99 分钟通话费，来电显示	国内长市合一 0.12 元每分钟
A 版 59 元套餐	59 元/月	1 个外显号码 1 路并发，299 分钟通话费，来电显示	
A 版 4 路 269 元套餐	269 元/月	4 个外显号码 4 路并发，2399 分钟通话费，来电显示	
A 版 4 路 439 元套餐	439 元/月	4 个外显号码 4 路并发，4399 分钟通话费，来电显示	
A 版 8 路 569 元套餐	569 元/月	8 个外显号码 8 路并发，5699 分钟通话费，来电显示	
A 版 8 路 869 元套餐	869 元/月	8 个外显号码 8 路并发，9369 分钟通话费，来电显示	
企业总机 001 路分机模块	19 元/月	1 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	国内长市合一 0.12 元每分钟
企业总机 004 路分机模块	49 元/月	4 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	
企业总机 008 路分机模块	89 元/月	8 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	
企业总机 016 路分机模块	159 元/月	16 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	
企业总机 032 路分机模块	289 元/月	32 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	
企业总机 064 路分机模块	519 元/月	64 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	
企业总机 128 路分机模块	899 元/月	128 个分机号码，弹性嫁接任意 PBX 主机，来电显示	国内长市合一 0.12 元每分钟
企业总机 1 外线 04 分机	69 元/月	1 个外显号码 1 路并发 4 个分机号码，199 分钟通话费	
企业总机 2 外线 08 分机	159 元/月	1 个外显号码 2 路并发 8 个分机号码，599 分钟通话费	
企业总机 4 外线 16 分机	369 元/月	2 个外显号码 4 路并发 18 个分机号码，1899 分钟通话费	
企业总机 8 外线 32 分机	699 元/月	4 个外显号码 8 路并发 32 个分机号码，3599 分钟通话费	
商企云通彩铃费	6 元/月	固话和分机号码都可以使用，无协议期，当月申请，次月生效。	
商企云通调测费	99 元/次	提供标准 SIP 账号，不含现场和客户自有硬件设备调测。	
商企云通 安 装 费	语音网关	199 元/路	一个方案中，中继和分机同时存在，只收取分机安装费，不支持传真。
	SIP 话机	299 元/台	一个方案中，中继和分机同时存在，只收取分机安装费，支持传真。
商企云通铃音制作费	99 元/次	专业制作满意后上传使用，更换铃音需要重新收费，免费版不收费	
商企云通 CRM 坐席费	9 元/月	客户关系管理，点击拨号，当月按天。	
商企云通中继费	29 元/月	1 路并发，89 分钟通话费，来电显示	

商企云通综合语音业务登记表 (A 版)

甲方：_____

乙方：享致实业（上海）有限公司

填写日期：_____

客户基本信息：

客户名称：	营销单元：
安装接入地址：	联系人及电话：

业务、资费信息：

套餐类型	月租费	选定套餐	套餐类型	月租费	选定套餐	自定义套餐
A 版 39 元套餐	39 元/月		企业总机 128 路分机模块	899 元/月		
A 版 59 元套餐	59 元/月		商企云通中继费	29 元/月		
A 版 4 路 269 元套餐	269 元/月		商企云通彩铃费	6 元/月		
A 版 4 路 439 元套餐	439 元/月		商企云通调测费	99 元/路		
A 版 8 路 569 元套餐	569 元/月		商企云通	语音网关	199 元/端口	
A 版 8 路 869 元套餐	869 元/月		安 装 费	IP 话机	299 元/台	
企业总机 001 路分机模块	19 元/月		商企云通铃音制作费	99 元/路		
企业总机 004 路分机模块	49 元/月		商企云通 CRM 坐席费	9 元/月		
企业总机 008 路分机模块	89 元/月		企业总机 1 外线 04 分机	69 元/月		
企业总机 016 路分机模块	159 元/月		企业总机 2 外线 08 分机	159 元/月		
企业总机 032 路分机模块	289 元/月		企业总机 4 外线 16 分机	369 元/月		
企业总机 064 路分机模块	519 元/月		企业总机 8 外线 32 分机	699 元/月		

*申请当月的资费结算以及套餐赠送内容，详见《商企云通综合语音业务服务协议》第六条和第十五条。

号码信息：固话、分机号码或号段，多个号码可以使用附件记录。

业务人员信息：

客户经理：_____ 联系电话：_____（充值需要联系客户经理购买充值卡）

备注：本表《商企云通综合语音业务服务协议》一式二份。本表在双方签名盖章后生效，并代表已同时认可本表《商企云通综合语音业务服务协议》的所有内容。

付费方式：预付费，根据业务实际使用量预估充值额度。开户充值金额：_____元，设备费用：_____元，合计：_____元

WEB 自助服务内容：

查询、充值地址：<http://889.36413598.com:889> 充值记录、套餐、费率、通话详单、日报表、月报表、账户充值等企业总机和企业分机管理地址：<http://888.36413598.com> 通话录音、IVR 导航、时间规则、客户关系管理等

电话自助语音服务流程：

7*24 小时电话自助服务热线 021-80128222 (10088) 服务流程：

余额查询请按 1；充值请按 2；修改密码请按 3；设置补充业务请按 4；其他号码请按 9【请输入号码以#号键结束，重新输入请按*】【请输入密码】【余额查询请按 1；充值请按 2；修改密码请按 3；其他号码请按 9.】

人工服务：

请拨打 021-80128333 36413599 售前按 1、售后按 2、财务按 3（手机 18116478199 微信同号），

收款账户详见《商企云通综合语音业务服务协议》第十四条。

甲方签章：	服务商签章：	乙方签章：享致实业（上海）有限公司
授权代表：	授权代表：	授权代表：
签署日期：	签署日期：	签署日期：