

软件支持服务合同

合同编号： JYT-2019

甲 方：

乙 方：常州捷友通信息技术有限公司

签订日期： 2019 年 月 日



扫描二维码 获得更多服务

甲乙双方本着相互信任、真诚合作、共同发展的原则，在友好协商的基础上共同制定如下合同内容。

第一条 服务内容及相关事项

1.1 乙方同意向甲方提供支持服务。

1.2 甲方同意遵守常州捷友通信息技术有限公司关于本合同所涉技术支持服务的相关制度，并遵守本合同的各项条款和条件。

第二条 服务前提

2.1 甲方责任：

为方便乙方根据本合同的约定提供服务，甲方应：

2.1.1 确保在执行本合同中向乙方提供的第三方软件、设备、工具（包括第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备）的合法性。甲方确保乙方软件正常运行所需软硬件环境必须拥有合法授权并不存在任何侵犯第三方权利的瑕疵，同时甲方应确保乙方不会因进行合同约定支持服务而使用甲方提供的软硬件环境的行为而遭到任何起诉、控告及其他追索赔偿行为。

2.1.2 定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

2.1.3 在许可软件使用过程中发现许可软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。

2.1.4 在乙方进行支持服务时，根据乙方要求，指定配合工作的人员，提供必要的设备。

2.1.5 在乙方服务人员支持服务完成时，配合检查许可软件系统运行是否正常。确保有专人负责许可软件的使用和管理，并建立相关制度，以确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障。

2.2 乙方责任：

2.2.1 乙方在甲方现场工作期间须遵守甲方的工作规章制度。

2.2.2 乙方未经甲方同意不得对甲方的硬件、网络设置进行更改。

2.2.3 乙方不得故意损坏甲方的硬件、网络设备及办公设备。

2.2.4 乙方保证在软件升级及后期维护的过程中，所有原数据不能丢失、遗漏，确保甲方的数据安全。

2.2.5 乙方应保证甲方的数据安全及软件的正常使用，若因电脑故障等原因导致甲方软件不能正常使用，乙方应全力帮助甲方恢复数据及软件的正常使用。

2.3 乙方提供的支持服务不包括以下情况：（如果双方在本合同附件中或另行约定由乙方就下述情况有偿向甲方提供附加支持服务，乙方将根据该等约定向甲方提供服务。）

2.3.1 甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件

的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失；

2.3.2 对甲方使用许可软件的软硬件环境进行检查。

2.3.3 对甲方使用许可软件的软硬件提供相应技术指导。

2.4 如果乙方在支持服务过程中发现提供服务的内容不属于本合同约定的范围，乙方有权根据其自身的判断中止支持服务，甲方应对乙方已提供的服务按照乙方当时有效的收费标准向乙方支付服务费。

第三条 保密信息

3.1 甲乙双方承认保密信息构成有价值的商业秘密。双方同意严格按照本合同的规定使用对方的保密信息，未经对方的事先书面许可，不得向第三方，或允许向第三方直接或间接地透露保密信息。双方同意：

3.1.1 对保密信息保密，并采取所有必要的预防措施（包括但不限于双方采取的用于保护自身保密信息的措施）防止未经授权使用及透露保密信息。

3.1.2 不得向第三方提供保密信息或由保密信息衍生的信息。

3.1.3 除了本合同确定的使用范围外，不得在其他任何时候使用保密信息。

3.2 甲乙双方不负责保护以下信息：

3.2.1 已公开的信息。

3.2.2 由另一方从不受保密限制的第三方获得的信息。

3.2.3 未参考保密信息而由另一方独立开发的信息。

3.2.4 依据法律的规定或根据法律赋予的权力可以获取此信息的司法、政府机构的要求必须公开的信息。接到此类要求后的一方，应立即通知另一方，使另一方了解将要披露的内容并提出意见。

3.3 本合同约定的双方所承担的保密义务不因本合同的变更、终止而终止，如双方没有对保密期限加以规定，则直至保密信息在本行业中成为公知信息后，本合同约定的保密义务才予以解除。

3.4 适用。本条款项下的义务适用于任何保密信息，或根据双方事先或目前合同由一方提供给另一方的其他专有和/或保密信息。

第四条 服务费用

4.1 计费周期的约定如下：

年度服务费从 20 年 月 日至 20 年 月 日的时间计算。

4.2 服务清单：

附件 1 表中服务费计费标准在乙方服务政策没有发生变化的情况下持续有效。服务政策指乙方根据市场情况对服务范围和计费标准的统一规定。

服务范围	计费标准	收费金额
区域服务机构支持服务	按标准软件合同金额的 10%左右进行收取	

年度服务收费金额：人民币大写：_____元整， 即：_____元整。

备注： 此价格为含票价格，乙方应开具服务普通发票。

甲方在年度服务期满后,在服务范围及服务政策没有变更的情况下，应按照年度服务收费金额约定签署《支持服务续费协议》进行服务续费。如果出现变更的情况，乙方通过文本的形式提前 3 个月通知甲方，并重新签订合同。

4.3 付款日期：

首次付款在签订合同日期后的 30 天后，对乙方服务满意的情况，并且甲方未提出终止合同的情况下。在签订合同后的 35 天内，支付合同金额的 50%。

二次付款，在签订合同日期后的 6 个月后的 5 个工作日内向乙方支付合同金额的另外 50%尾款。

4.4 服务费不包括乙方为向甲方提供服务过程中所支出的异地差旅费和食宿费，乙方在提供服务过程中实际发生的异地差旅费和食宿费由甲方报销，乙方在上述款项支出前应获得甲方的书面确认。

4.5 付款接收银行

开户名：常州捷友信息技术有限公司

开户行：中国银行股份有限公司常州新北支行

账 号：4884-6447-6617

第五条 违约责任

5.1 甲方应按照本合同附件一约定的付款期限和方式付款，甲方逾期付款超过 90 日，乙方将停止对甲方提供本合同所约定的服务，并且有权利终止本合同。甲方应支付乙方已提供的服务的费用。

5.2 乙方的服务人员不履行或不按本合同约定履行服务时，甲方可向乙方服务管理部门投诉，投诉电话：4006 600 566。在接到甲方投诉后，乙方应立即采取补救措施，提供本合同约定的服务。

5.3 乙方的服务人员不履行或不按本合同约定履行服务，导致甲方无法正常使用许可软件，并造成了实际损失，乙方应该给甲方以适当的经济补偿，补偿标准不超过甲方依据本合同所支付的当年的支持服务费。

5.4 乙方对下述事项不承担责任

5.4.1 第三方对甲方提出的索赔要求。

5.4.2 甲方的记录或数据的丢失或损坏。

5.4.3 甲方的间接损失或利润的损失、生意的丢失、营业额的减少及任何其他后果性的经济损失。

第六条 合同期限及合同终止

6.1 本合同自双方签字盖章之日起持续有效，出现下述 6.2 情形时，本合同可按照约定或者法定方式终止。

6.2 本合同的终止按如下约定：

6.2.1 甲方在签订合同的 30 天内，可无理由提出终止合同并不承担任何责任。

6.2.2 甲方逾期付款超过 90 日，乙方将有权利单方终止本合同。

6.2.3 甲方在交费期届满前 3 个月内以书面形式向乙方提出终止本合同，乙方将在下一年度停止向甲方提供本合同约定的支持服务，并终止本合同。

6.2.4 当出现不可抗力情形时,双方可以协商终止本合同。

6.2.5 双方协商一致，可以终止本合同。

6.2.6 甲方使用许可软件的许可终止，本合同自动终止，甲方已支付的服务费不予退还。应支付而未支付服务费在终止日前交付。

6.2.7 本合同约定的或法律法规规定的其他终止合同情形。

第七条 其 他

7.1 合同的修改和补充。甲乙双方可以通过书面协议方式对本合同进行修改和补充。经本合同双方签署的本合同的修改协议和补充协议是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

7.2 完整协议。本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项作出的任何口头或书面合同或承诺。对本合同的任何修改均须以书面形式进行，并经本合同双方授权的代表正式签字才能生效，本合同中未经修改的其他条款仍然有效。

7.3 合同条款的可分割性。本合同所包含的任何条款在被认为无效或不具有强制执行力的情况下，该条款的无效性或不可执行性不影响其他条款的效力。

7.4 弃权。本合同的任何条款或表述均不得被视为对一方权利的放弃，任何违约行为亦不得被免除责任，除非享有权利的一方以书面确认该等弃权或免责。任何一方以明示或暗示的方式同意免除或放弃追究另一方在某方面的违约责任，并不意味着免除或放弃追究该另一方在其他方面或后续发生的违约责任。

7.5 继承。本合同生效后，无论甲方或乙方的名称、组织形式、企业性质、经营范围、注册资本、投资者等发生任何变更，甲方或乙方应继续或要求其权利义务合法继承人恪守并履行其在本合同项下之相关义务。

7.6 不可抗力。因地震、台风、洪水、海啸、火灾、战争、暴乱、罢工及其他合同双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况导致本合同不能履行或不能完全履行时，遭遇上述不可抗力的一方，应立即将相应情况用书面通知对方，并于十五（15）个工作日内提供不可抗力发生的详情及本合同不能履行、或者部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件，此文件应由不可抗力事由发生地区的公证部门出具。根据不可抗力事由对履行本合同影响的程度，由双方协商解除本合同，或者部分免除本合同的履行义务，或者延期履行本合同。

7.7 适用法律。本合同的成立、有效性、解释、履行及由此产生的争议的解决，均应适用中华人民共和国法律。

7.8 争议解决。由本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应当友好协商解决；如不能通过友好协商解决争议，双方同意将此争议提交常州仲裁委员会申请仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。除仲裁裁决另有约定外，仲裁费用由败诉方承担

7.9 标题。本合同中的标题仅作为参考，不影响本合同的含义及其解释。

7.10 附件。本合同包括“支持服务合同之附件一”组成，附件为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

7.11 文本。本合同自双方授权代表签字并加盖公章生效。本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲 方：_____

乙 方：常州捷友通信息技术有限公司

代 表：_____

代 表：_____

开户行：_____

开户行：中国银行股份有限公司常州新北支行

账 号：_____

账 号：4884-6447-6617

签约日期： 年 月 日

附件一：

安心系列服务包内容、方式及服务标准

服务类别	服务项目	服务内容	服务方式及服务价值	服务标准
原厂集中支持	网上自助服务	1. 您可以通过在线检索知识库，自助解决在产品应用过程中遇到的问题 2. 您可以通过在线提交问题，获得解答与指导 3. 您可通过在线系统实现有效互动，提交需求和意见反馈 4. 在线系统实现服务进程可视化，您能有效监控问题的解决进度	客户服务网站 http://vip.yonyou.com.cn (NC 产品) http://service.yonyou.com.cn (U8 产品) http://support.chanjet.com (T6、T+、T3 产品) 通过在线支持服务，您可以获得应用问题的解答、软件需求的评估反馈等，并能主动获取常见问题的解决方案	1. 服务时间：5 天*8 小时 2. 自助检索时间：7*24 小时
	电话热线支持	1. 您在遇到无法解决的问题时，可以拨打用友 4006600588 热线进行咨询 2. 您可以进行产品、服务相关信息咨询 3. 您可以进行服务质量意见反馈	1. 热线电话：4006600566 2. 每年提供 1-2 次《热线支持服务记录》 通过热线支持服务，您可以获得产品应用问题的及时解答	服务时间：5 天*8 小时
	网上在线服务	客户通过访问“在线服务网站”提交产品应用过程中遇到的问题，服务顾问将通过网络信息回复的方式提供在线问题解答与指导，所有问题信息都将记录在在线服务系统的数据库中，并可随时查看历史记录；服务进程的可视化将有助于客户有效监控问题的解决时间	1. U8、CRM 客户通过在线服务网站 (http://service.yonyou.com.cn) 2. T6、T+、T3 客户通过在线服务网站 (http://service.chanjet.com)	服务时间：5 天*8 小时
	网络社区服务	为用户之间以及用户与用友的交流搭建一个网络平台，通过社区服务的形式获得更多的知识交流，包括论坛、博客、e 问 e 答、资料中心四大版块。	http://club.yonyou.com.cn	做到公平公正公开管理论坛，协调论坛上的不同观点，妥善调解处理论坛上发生的各种纠纷
	基本信息服务	针对用户的信息需要，将息产品以用户方便的形式（邮件、期刊等）准确传递给特定的用户，包括： 1. 提供常见问题的主动告知； 2. 提供高频问题通报与预警； 3. 传递用友最新软件产品、补丁发布、服务产品、俱乐部活动、服务动态、经典案例等资讯信息； 4. 各版本产品维护工具集锦及信息化辅助管理工具；	邮件、短信、邮寄、网站等	
区域服务机构支持	标准现场支持	对于通过电话及远程都无法解决的产品问题，进行现场介入或查看、定位、诊断并提供解决方案，向您提供预防措施和应用建议。	现场介入，通过现场支持服务，您可以及时解决通过在线、热线、远程都无法解决的问题。	服务时间：5 天*8 小时标准服务，48 小时内响应
	区域俱乐部活动	借助用友所拥有的区域范围内的优质客户、前沿技术、专业人才、管理经验等多种资源，为客户提供包括研讨、沙龙、培训等一系列活动的交流平台。为俱乐部会员提供会员个性化服务。	获得同行领先企业的成功业务实践经验。	
	区域远程支持	对于热线支持无法解答的产品问题，服务顾问通过“用友远程支持系统”或客户认可的远程协助工具连接用户的软件应用现场，进行现象查看、定位、诊断并提供解决方案，并进行应用指导	1. 交付方式：通过专用远程工具或客户认可的远程协助工具进行连接； 2. 交付资源：区域/行业服务机构通过用友认证的服务顾问；	服务时间：5*8 小时
	系统巡检服务	1. 为软件系统提供全面的检查，提前发现系统中存在的隐患，提供运行情况诊断报告和改进建议。 2. 定期对用户的数据库系统进行健康检查，并提供安全保障建议，最大限度确保数据库安全和业务的连续性。	现场服务 每年提供 1-2 次《现场技术巡检工作报告》	1、到用户现场后，按照《现场技术巡检工作单》里面的列示内容，对客户的硬件和软件运行环境进行全面详细的登记。 2、根据《现场技术巡检工作单》的内容和结果，对客户目前的运行环境进行综合评估。

软件升级	软件升级	自购买软件之日起，持续购买本服务产品，或连续购买本产品两年以上的用户可以在服务有效期内获取软件最新版本的授权。软件升级同时包括了更版和升级两种形式的版本更新。 更版：同产品线内部的大版本内部的小版本之间的软件替换。 升级：同一产品线内部的大版本之间的软件替换。	获得功能不断增强和应用模型不断优化扩展的软件。	
------	------	--	-------------------------	--

附件二

常州捷友通信息技术有限公司服务流程

