# **计算机软件维护与技术支持服务合同**

****甲方：****

法定代表人：

****乙方：****

法定代表人：

甲乙双方于    年    月    日签订了《计算机软件使用许可合同》（以下简称 “许可合同”）。乙方根据许可合同许可甲方使用指定的计算机软件（以下简称“许可软件”），双方就该许可软件的维护与技术支持服务达成以下合同内容。

### ****第1条 定义****

1.1  “维护”是指乙方为甲方提供基于许可软件的技术指导和解决产品故障等服务工作的总称。

1.2  “现场”是指乙方根据许可合同许可甲方使用许可软件的场所。

1.3  “现场维护”是指乙方根据甲方提出的技术问题派遣技术人员到甲方现场处解决问题的过程。

现场维护的技术问题包括：

1.3.1 由于许可软件产品故障导致的死机、数据错误；

1.3.2 由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题。

1.4 “远程维护”是指乙方根据甲方提出的技术问题通过电话或互联网向甲方提供问题解答和技术指导的过程。

1.5  “软件更版”是指由于许可软件出现故障而对许可软件进行优化、换代的过程。

1.6  “技术支持”是指乙方为了保障许可软件和系统正常运行，在服务时间内通过电话或互联网向甲方提供的援助或技术指导。包括

1.6.1 澄清许可软件的功能和特点；

1.6.2 文档资料的澄清；

1.6.3 许可软件的操作指导；

1.6.4 通过电话和/或互联网确认、分析和纠正错误。

1.7  “热线支持”是指乙方客户服务中心服务人员通过电话向甲方提供技术问题解答的过程。

1.8  “网上技术支持”是指乙方客户服务中心通过在线支持系统接收、解答甲方问题，并在网上发布相关技术解决问答的过程。技术支持网站：                    。

1.9  “响应时间”是指从乙方接到甲方服务请求之后，到与甲方进行沟通并对甲方做出服务承诺的时间。

1.10  “服务时间”是指乙方工作时间，每天8：30至17：30。

1.11  “许可软件安装调试合格之日”是指许可软件安装完毕后（不论是甲方、乙方或第三方进行的此工作），乙方完成调试工作并经甲方验收合格的时间，以甲方代表签字确认的许可软件调试验收合格证明书上的时间为准。

1.12  “保密信息”指双方签订的本合同及其所有附件和补充文件，所有软件、软件目录、文件、信息、数据、图纸、基准测试、技术规格、商业秘密，以及其他由甲、乙方各自专有的、且提供给对方的并明确标有“保密”字样的信息，包括由甲、乙方于本合同之前或之后签订的其他合同中规定为“保密信息”的所有项目。

### ****第2条 提供维护与技术支持****

2.1 在甲方向乙方支付了相应的服务费以后，乙方将根据本合同的约定向甲方提供许可软件的维护与技术支持服务。乙方提供的该等维护服务为标准维护服务（具体内容见本合同附件一），除本合同另有明确约定以外，本合同所称维护服务服务仅指标准维护服务。

2.2 如果甲方需要乙方提供附加维护服务，甲乙双方应在本合同附件一中明确约定服务内容及服务费用。乙方将根据该约定向甲方提供附加维护服务。

2.3 本合同附件一反映了本合同生效时乙方提供维护与技术支持的服务政策。乙方将在其允许甲方访问的技术支持网站上发布最新的维护与技术支持政策，以便通知甲方任何服务政策的改变。所有改变（如有）将在当时的维护与技术支持合同期限届满之后才生效。在续签维护与技术支持合同之前，甲方有义务审查乙方当时有效的维护与技术支持政策。

### ****第3条 合同期限****

3.1 本合同有效期限为        年，从许可软件安装调试验收合格之日起开始计算。

3.2 本合同有效期限届满，如果甲方需要乙方继续提供有关许可软件的维护与技术支持服务，应提前一个月通知乙方续签维护与技术支持服务合同。

### ****第4条 服务费****

4.1 根据本合同的约定，乙方向甲方提供许可软件的维护与技术支持服务，甲方同意按年度向乙方支付当年的维护与技术支持服务费（以下简称“服务费”）。具体服务费数额按照本合同附件一的约定进行确定。

4.2 许可软件安装调试验收合格之日起第一个年度的标准维护服务费已包含在甲方支付的许可软件使用许可费中，甲方不再单独支付该部分维护服务费。第一个年度期满后，甲方应于此后每一年度开始的七个工作日内，向乙方支付本年度的服务费。

4.3 服务费不包括乙方服务人员为向甲方提供维护与技术支持服务所支出的差旅费和食宿费，乙方在提供维护与技术支持服务过程中实际发生的差旅费和食宿费由甲方报销，但是乙方在上述款项支出前应获得甲方的书面确认。

### ****第5条 服务范围****

5.1 乙方向甲方提供维护与技术支持服务的范围包括：

5.1.1 由于系统数据库或许可软件发生严重故障或在关键处理时期内主应用程序出现故障而使甲方的现场系统停滞并且不能用许可软件处理数据。

5.1.2 许可软件发生问题而导致甲方主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决（暂时性地）的问题。

5.1.3 许可软件发生非关键性问题，并且甲方能继续运行系统和/或进行操作。

5.1.4 所有有关许可软件的使用和实施的问题和要求。

5.2 本合同不包括许可软件的升级服务，升级服务按乙方的统一规定执行。

5.3  除本合同或其附件另有约定，乙方对如下软件产品不提供任何维护与技术支持服务：

5.3.1 乙方及乙方代理人之外的任何人未经乙方许可对许可软件进行任何方式的修改而产生的软件；

5.3.2 甲方未按照许可合同约定的范围及限制使用的许可软件。

5.3.3 甲方所使用的任何第三方软件产品。

5.4 乙方提供的标准维护服务不包括以下情况：

5.4.1 甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等使许可软件无法正常运行；

5.4.2 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；

5.4.3 对甲方使用许可软件的软硬件环境进行检查；

5.4.4 对甲方使用许可软件的软硬件提供相应技术指导。

5.5 甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供维护与技术支持服务，甲方应与乙方另行协商签署相关协议，并向乙方支付相应的服务费用。如果乙方在维护与技术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，包括但不限于故障是由未经乙方许可对许可软件进行修改、甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障造成的，乙方有权根据其自身的判断中止维护与技术支持服务，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6条 响应时间****

乙方在接到甲方通过电话、信函、传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于许可软件的服务请求后，应在24小时之内给予响应。

### ****第7条 甲方责任****

为方便乙方根据本合同的约定提供服务，甲方应：

7.1 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。

7.2 定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

7.3 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。

7.4 在乙方进行维护与技术支持时，根据乙方要求，指定配合工作的员工，提供必要的设备。

7.5 在乙方服务人员维护与技术支持完成时，配合检查许可软件系统运行是否正常。

### ****第8条 保密条款****

8.1 保护

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：

8.1.1 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）防止未经授权地使用及透露保密信息；

8.1.2 不得向第三方提供保密信息或由保密信息衍生的信息；

8.1.3 除了本合同确定的应用范围外，不得在任何时候使用保密信息。

8.2 双方不负责保护以下信息：

8.2.1 已公开的信息；或

8.2.2 由另一方从不受保密限制的第三方获得的信息；或

8.2.3 未参考保密信息而由另一方独立开发的信息；或

8.2.4 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。

8.3 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甲、乙方提供给对方的其他专有和/或保密信息。

8.4 终止

本合同终止后，双方应立即自费将保密信息物归原主，并归还所有含保密信息的文件或媒体及其复制件或摘要。双方不得就此要求经济补偿。

8.5 合同确定业务的双方员工

如果参与本合同确定业务的双方员工不再继续参与本项目，则该方应确保立即终止该员工获得对方保密信息和信息源的途径。

### ****第9条 责任限制与违约责任****

9.1 责任限制

9.1.1 除本合同的明确约定以外，乙方不对维护与技术支持服务做其他任何明示的或者暗示的保证或承诺。

9.1.2 乙方承诺根据本合同的约定及时向甲方提供服务，但是对于因不可抗力因素导致的延误而给甲方造成的损失不承担任何责任。

9.1.3 甲方违反本合同第七条的约定，导致乙方无法提供或无法按合同约定的期限提供服务，乙方不承担任何责任。

9.2 乙方违约责任：

9.2.1 甲方有权对乙方不履行本合同条款的行为向乙方服务管理部门投诉；服务投诉电话：        。

9.2.2 乙方的维护与支持人员不履行或不按本合同约定履行服务时，甲方可向乙方投诉，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。

9.2.3 乙方的维护与支持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所支付的一年的标准维护服务费。

9.3 甲方违约责任：

9.3.1 甲方逾期付款，乙方有权自逾期之日起每日向甲方加收拖延付款额的万分之 作为逾期付款违约金。

9.3.2 甲方逾期付款超过三十（30）日，乙方有权解除本合同。甲方应支付乙方已提供的服务的费用，并按照一年服务费金额的 %向乙方支付违约金。

### ****第10条 合同终止****

10.1 甲方终止

在本合同的有效期内，甲方有权取消对许可软件或其中某一模块的维护与技术支持服务，但应提前        月通知乙方，并支付乙方已提供的服务的费用。如甲方已预付服务费，则乙方退还甲方未提供的服务的费用。

10.2 乙方终止。在本合同的有效期内，乙方有权取消对许可软件或其中某一模块的维护与技术支持服务，但应提前六（6）个月通知甲方。乙方应退还甲方就终止部分已支付的服务费。

10.3 合同期限届满并且双方没有续签合同，本合同终止。

10.4 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。

10.5 甲方违反本合同约定的付款义务，乙方可以根据第9.3.2条的约定终止本合同。

### ****第11条 适用法律及争议解决****

11.1本协议的制定、解释及其在执行过程中出现的、或与本协议有关的纠纷之解决，受中华人民共和国现行有效的法律的约束。

11.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由合同各方协商解决，也可由有关部门调解。协商或调解不成的，按下列第        种方式解决：

（1）提交位于                    （地点）的                    仲裁委员会仲裁。仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力；

（2）依法向                    所在地有管辖权的人民法院起诉。

### ****第12条 其他****

12.1 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。

12.2 通知

为更好的履行本合同，双方提供如下联系方式：

（1）甲方联系方式

邮寄地址：        。

联系人：        。

电话：        。

电子邮箱：        。

（2）乙方联系方式

邮寄地址：        。

联系人：        。

电话：        。

电子邮箱：        。

双方通过上述联系方式之任何一种（包括电子邮箱），就本合同有关事项向对方发送相关通知等，均视为有效送达与告知对方，无论对方是否实际查阅。上述邮寄送达地址同时作为有效司法送达地址。

一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起三日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

12.3 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的继承人恪守并履行其在本合同项下之相关义务。

12.4 乙方如将许可软件的知识产权转让给其他公司，乙方将

12.4.1 立即安排该其他公司继续提供维护与技术支持服务；或

12.4.2 继续提供        月维护和技术支持，以便甲方做出其他安排。

12.5 乙方可以根据维护与技术支持政策委托乙方的关联公司或其他第三方向甲方提供维护服务。但除非双方另有书面约定，此种委托不能免除乙方在本合同项下的责任。

12.6 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，并于七（7）天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。

12.7 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。

12.8 本合同及其附件中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得影响其他条款的效力。

12.9 本合同构成各方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前各方就该等事项作出的任何口头或书面合同或许诺。但如各方在签署本合同前单独签订有专门的《保密合同》，则《保密合同》仍然有效，如内容与本合同冲突，则以《保密合同》的规定为准。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。

12.10 本合同由以下附件组成，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。

附件一：《                    》

附件二：《                    》

### ****第13条 附则****

13.1 本协议一式二份，协议各方各执一份。各份协议文本具有同等法律效力。

13.2 本协议经各方签署后生效。

签署时间：         年         月        日

****甲方（盖章）：****

法定代表人或授权代表（签字）：

****乙方（盖章）：****

法定代表人或授权代表（签字）：

## **附件一：标准运行维护服务内容**

项目编号 服务项目 服务内容

WH001 售前服务 为用户提供业务咨询、软件演示、制定方案、进行业务规划等服务。

WH002 热线支持 指客户服务中心服务人员通过电话向用户提供技术问题解答的过程。

WH003 WEB支持 指客户服务中心通过在线支持系统接收、解答用户问题，并在网上发布相关技术解决问答的过程。维护网站。

WH004 远程维护 指客户服务中心通过远程控制系统（Pcanywhere）对用户的软件进行调试的过程。

WH005 现场维护 指客户服务中心派遣技术人员到用户现场处解决问题的过程。   WH006 信函、传真服务 通过信函和传真，为用户解答用户提出的问题。

WH007 首访服务 由客户服务中心服务人员主动开展首次访问服务。

WH008 回访服务 由客户服务中心服务人员主动开展回访用户服务。

## **附件二：附加运行维护服务内容**

项目编号       服务项目        服务内容

WH009     软件更版维护     指由于软件出现故障（BUG）而对软件进行优化、换代的过程。

WH010      软件升级维护     指由于对软件增加新功能或为了适应新的操作环境而对软件进行的优化、换代过程。 服务内容： 系统安装；提供用友软件数据转换服务。

WH011     加密盒维修         指对用友产品加密盒进行维修的过程。

WH012     IT外包                指为了保障用户正常使用用友软件而向用户提供所有相关软硬件支持服务的过程。

WH013      数据调试            指针对由于产品故障或软件环境问题而导致的数据故障进行检测、修改的过程。

WH014      平台维护            指对保证用友产品正常运行的相关软件环境进行保养、调试、适配的过程。

WH015      网络安装            指根据用户需要对用户的网络系统进行网络架构和系统调试服务。

WH016       网络升级           指根据用户需要对用户的网络系统进行网络升级的服务。

WH017      VIP用户服务       是指享受用友软件提供的专项支持及维护服务的重点用户。

服务内容：VIP用户享受一年的赠送标准服务；指定维护主管服务的专项服务；享受软件运行环境的相关硬件的工程建设、维护服务；软件运行所需相关耗材的供给服务；用户网络环境的维护服务。

WH018    客户化及系统初始   协助客户完成工作流程度制定，账套参数的设置，各模块的启用及相互关系，基础数据的录入方法及其应用技巧等。

WH019    代做数据录入        完成对会计科目、其他编码、期初余额、凭证、固定资产卡片、工资数据、业务单据的录入服务。