# ****升级维保服务合同****

****甲方：****

法定代表人：

地址：

联系方式：

****乙方：****

法定代表人：

地址：

联系方式：

根据《中华人民共和国合同法》，甲、乙双方经过友好协商，本着平等、自愿、诚实信用原则签订本合同，以兹共同遵守。

### ****一、合同标的****

甲方向乙方购买系统的相关服务，乙方为甲方提供本合同附件一中所提到的软件产品服务。

（本合同标的仅为附件所列软件服务；软件许可、购买由双方另外签订合同）

### ****二、合同金额****

合同总额：人民币（大写）        （￥    元）。

### ****三、支付条款****

1.支付方式：甲方以银行转账方式向乙方支付货款。

指定收款帐号：        。

开户行：        。

户名：        。

2.支付时间及金额：甲方在合同签订后    个工作日内支付合同总额的    %，即人民币（大写）        （￥    元）整。

3.乙方必须开具正式发票给甲方，本合同总额已含税款。

### ****四、服务的生效****

本服务于    年    月    日起生效，有效期为一年。

### ****五、双方责任与义务****

1.甲方责任：

（1）甲方必须按时足额向乙方支付合同款项；

乙方责任：

（2）乙方必须按时完整地向甲方交付合同产品；

（3）乙方必须按本合同约定向甲方提供技术支持。

### ****六、保密条款保密内容****

1.指与甲方计算机网络应用系统相关的一切信息，包括但不限于：甲方网络系统软硬件的构成；运行状况与各种数据；安全测试结果等。以及乙方产品的技术、性能、合同价格等技术、商业秘密。

2.保密义务：

在双方合作期间及合作终止后，乙方有义务不向任何第三方披露本协议项下的保密信息内容。乙方承诺将上述保密信息的接触范围在乙方内部限制在指定范围内，并由严格的内控制度加以保证。未经甲方同意，乙方不得以任何方式复制保密信息，不得对甲方网络系统软件进行修改、改动、工程化、反汇编、改造成其他作品形式或进行分解。

### ****七、不可抗力****

合同签订任何一方因战争、火灾、水灾、台风、交通事故、地震等国际惯例视作不可抗力受阻而无法履行其合同义务时，本合同执行时程将延长与上述事故持续时间相等之日数；

因不可抗力致使无法履行义务一方应立即以传真或电子邮件通知对方，并于不可抗力发生后14天内，以航空挂号信函寄送当地主管机构核发之证明以证实该不可抗力之发生；

因不可抗力致使无法履行义务一方应于该不抗力事件终止或排除后，立即以电子邮件、传真等方式通知他方，并提供相关的证明文件；

如不可抗力影响合同执行超过    天，双方应就合同的进一步履行与否进行磋商并达成一致。

### ****八、合同的变更与解除****

双方平等协商一致，可以变更或解除合同。

****九、违约责任****

乙方不能如约提供相应服务，每逾期一周（不足一周按一周计算），应向甲方支付合同总金额    ‰的违约金，但违约金累计总额不超过合同总金额的    %。

甲方不能按期足额付款，每逾期一周（不足一周按一周计算），应向乙方支付合同总金额    ‰的违约金，但违约金累计总额不超过合同总金额的    %。

双方任何一方违反本合同第六条约定之义务，违约方应对由此给对方造成的损失进行赔偿。

### ****十、其他****

1.因本合同所产生的一切争议，经双方协商不成的，任何一方应将争议提交有管辖权的人民法院解决。

2.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。

3.本协议经各方签署后生效。

****甲方（盖章）：****

法定代表人或其委托代理人（签字）：

组织机构代码：

纳税人识别码：

地址：

邮政编码：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

电子信箱：

开户银行：

账号：

签署时间：    年    月    日

****乙方（盖章）：****

法定代表人或其委托代理人（签字）：

组织机构代码：

纳税人识别码：

地址：

邮政编码：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

电子信箱：

开户银行：

账号：

签署时间：    年    月    日

## ****附件一：服务内容描述****

****5天\*8小时热线技术服务****

服务编号：ups-001

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务方式 | 服务对象 | 服务时间 | 服务内容 | 服务结果 |
| 热线电话及email | 购买公司产品的所有用户 | 工作时间 9:30—18:00 | 产品技术问答：产品使用、产品问题处理等。 | 反馈并解决用户问题 |

****同代软件版本升级****

服务编号：ups-002

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
| email、邮寄或现场 | 购买公司产品的所有用户 | 根据版本发布情况以及用户使用情况 | 软件版本的规定：a.b.c.d  其中：a和b分别体现产品的系统结构的变化，用0－9表示。c和d分别体现产品小功能的增加和产品维护，用0－99表示。  a和b的变化定义为：产品更新换代。  c和d的变化定义为：同代软件版本升级。  同代软件版本升级在产品服务期内免费提供。 | 传递给用户升级包或在线完成升级 |

****其他现场支持****

服务编号：ups-004

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
| 现场 | 购买此项服务的所有用户 | 产品出现较为重要的bug，无法远程解决时。 | 现场了解用户问题,提出解决问题的办法并解决用户问题 | 系统正常工作 |

****支持时间****

正常上班时间：周一至周五9:30---18:00

其余时间（包括节假日）：

****支持方式****

|  |  |
| --- | --- |
| 方式 | 电话/传真 |
| 电话支持 |  |
| 传真支持 | 接收者：服务支持部 |
| 网站支持 |  |
| mail支持 |  |
| 信函支持 | 邮编：  深服务支持部       收 |

****配套软件支持****

产品运行所需的基础软件环境，如操作系统、数据库等，用户可以选择从我方购买或自己购买。用户在使用配套软件的过程中遇到的问题，我们提供免费在线支持。如果问题是由于配套软件本身的瑕疵所造成的，请向供货商寻求帮助。