

## 软件维护服务协议

甲方：

乙方：深圳市通深港科技有限公司

甲乙双方本着互相信任、真诚合作的原则，经双方友好协商，就乙方为甲方提供技术支持服务达成一致意见，特签订本协议。

### 一、服务内容

#### 1. 乙方提供的服务内容：

- 1) 系统缺陷排查解决：对甲方的公司网站和办公系统进行系统化巡检及调研，修改系统漏洞及功能缺陷。
- 2) 系统技术咨询：乙方负责承担甲方软件产品(包括公司软件系统)的系统咨询。
- 3) 热线支持：指乙方服务人员通过电话向用户提供技术问题解答。
- 4) 现场维护：指乙方派遣技术人员到用户现场处解决问题的过程。
- 5) 系统功能改进：根据甲方要求对软件功能进行系统局部改进。若升级涉及系统架构的调整需双方另行协商确定方案及费用。

#### 2. 服务方式及响应时间

- A、服务方式有电话、E-mail、远程通讯维护及上门服务；
- B、乙方将先以电话的方式了解甲方需要解决的问题，并为甲方提出处理的办法，引导甲方解决，若问题无法解决时，乙方派员上门解决。

#### 3. 乙方的服务承诺：

- 1) 乙方接到甲方提出关于软件的邮件服务请求后，在两日内给予响应并提供服务计划方案。
- 2) 未经甲方许可，乙方服务人员不得对甲方的数据进行增删、修改、复制、传送、记录。
- 3) 乙方提供给甲方的服务，必须按照协议规定的服务内容进行。
- 4) 如果标准升级不到位下次同种标准升级不再收费。
- 5) 软件如出现非正常运行形态，乙方必须在 2 个小时内查找原因并解决故障。

#### 4. 乙方的权利

- 1) 保留因技术、设备或国家政策因素等原因对软件业务的服务功能、操作方法作出修改、调整和取消的权利;
- 2) 乙方不承担因甲方人员进行非法操作、感染病毒、硬件出现故障导致的数据混乱、丢失等的责任;
- 3) 协议期满后, 甲方如不按期续缴下年度服务费, 乙方有权暂停对甲方提供的相应服务。

## 二、甲方责任:

1. 甲方应确保有专人对软件的使用和管理负责。
2. 甲方应建立相关制度, 以确保软件运行环境的安全, 为软件正常运行提供保障。
3. 甲方定期做好系统数据备份, 并对备份数据进行妥善保管。
4. 甲方在应用过程中发现软件出现异常, 应及时与乙方取得联系, 并记录当前故障现象, 便于乙方作出诊断。
5. 甲方在乙方服务人员服务完成后, 配合检查软件系统运行是否正常。

## 三、收费办法和协议期限

1. 每月服务费金额: \_\_\_\_\_
2. 系统正常运行
3. 数据校对
4. 服务器维护升级迭代
5. 病毒攻击
4. 协议有效期为十年, 自 2022 年 \_\_\_ 月 \_\_\_ 日至 2032 年 \_\_\_ 月 \_\_\_ 日

止, 期满协议自动中止。

5. 协议期满后, 双方协商, 甲方可要求乙方继续提供软件运行维护服务, 但双方必须重新签署新的服务协议。

## 四、争议处理

1. 甲乙双方如对协议条款规定的理解有异议, 或者对与有关的事项发生争议, 双方应本着友好合作的精神进行协商。
2. 协商不能解决的, 依照《中华人民共和国协议法》, 任何一方可向甲、乙所在地的人民法院起诉。

五、其他

1. 本协议未尽事宜，由甲乙双方协商后产生书面文件，作为本协议的补充条款，具备与本协议同等法律效力。
2. 对本协议内容的任何修改和变更需用书面形式，并经双方签字确认后生效。
3. 本协议为双方唯一的正式协议，其他任何方案、口头说明及与本项目有关的信函、传真、邮件等，均以本协议为准。

七、本执行协议及附件一式贰份。甲、乙双方各执壹份，自签字之日起生效。

甲方（盖章）

乙方（盖章）公司名称

深圳市通深港科技有限公司

授权代表签名：

授权代表签名：

时间：2022 年 月 日

时间：2022 年 月 日