

# 北京致远互联软件股份有限公司

## 运维服务合同

合同编号：GTZC2020044-1

甲 方：成都体育学院

乙 方：北京致远互联软件股份有限公司



## 目录

第一条	甲方选择向乙方购买以下内容.....	错误! 未定义书签。
第二条	费用支付.....	4
第三条	服务范围.....	5
第四条	服务前提.....	5
第五条	保密信息.....	6
第六条	违约责任.....	7
第七条	不可抗力.....	7
第八条	通知.....	8
第九条	合同生效及终止.....	8
第十条	其他.....	8

北京致远互联软件股份有限公司

甲方：成都体育学院

营业地址：四川省成都市体院路 2 号

法定代表人：

联系人：

联系电话： 028-85015050

乙方：北京致远互联软件股份有限公司

营业地址：北京市海淀区北坞村路甲 25 号静芯园 N 座

法定代表人：徐石

联系人： 王婷婷

联系电话： 18628367560

鉴于：

根据《中华人民共和国合同法》以及成都体育学院 2020 年软件维保服务采购项目采购文件、乙方响应文件以及现场谈判记录，乙方为保障甲方使用其提供的致北京致远互联软件 A8+7.0（以下简称“许可软件”）的正常运行，向甲方提供运维服务。

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 甲方选择向乙方购买以下内容（具体服务内容见附件一）：**

服务类型	年运维卡类别	计费标准
年服务	VIP★★★★卡	贰万玖仟捌佰元整
	服务时间	<u>2020</u> 年 <u>12</u> 月 <u>31</u> 日至 <u>2021</u> 年 <u>12</u> 月 <u>31</u> 日
总金额		大写金额： <u>贰万玖仟捌佰</u> 元整，小写：¥ <u>29800</u> 元

服务要求如下：

- (1) 续保服务期限：1 年（2020 年 12 月 31 日至 2021 年 12 月 31 日）；
- (2) 连续购买三年运维服务，平台可免费升级；
- (3) 本次运维服务须包含成都体育学院所购买所有产品的服务（包含主平台、移动 APP、微协同等产品的维护）；
- (4) 提供成都体育学院固定运维服务人员一名；

- (5) 提供常见问题速查、补丁包下载、问吧互助等自助服务；
- (6) 提供 7\*24 小时热线咨询服务，通过电话方式受理问题咨询与解答；
- (7) 提供远程服务，通过远程方式进行系统问题诊断与处理；
- (8) 提供每年 1 次远程巡检，检查协同系统、应用服务、数据库运行指标，并提供巡检报告；
- (9) 提供绑定固定电话或手机号码服务，快速接入，免验证码；
- (10) 指定专家坐席提供专属服务，针对问题的严重程度，集合公司优质资源优先处理；
- (11) 提供协同资讯服务，通过短信、邮件等方式提供老客户手机报、《致远服务》E 刊、应用案例集等服务；
- (12) 提供现场维护服务，每年至少 5 次，技术人员到我单位现场处理解决问题。接到我单位通知后 1 小时内响应，2 小时到现场，24 小时内解决问题；
- (13) 指定 1 名服务经理，提供专属现场服务；
- (14) 提供系统现场巡检服务，检查协同系统、应用服务器、数据库运行指标，提供巡检报告，每年 2 次；
- (15) 提供现场的应用深化方案服务，针对我单位的协同应用现状提供 1 份流程优化或运营管控的咨询解决方案；
- (16) 提供培训服务，1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，1 场终端用户的使用集中培训，1 场企业运营管理、业务管理类讲座。

### 运维内容详见服务附件

甲方应按照上表所确定的收费标准向乙方支付该计费周期内的服务费用，上表中服务费计费标准在本次服务周期内持续有效，双方不得擅自做调整。

运维服务费为完成本次服务周期内的服务的所有费用，包括需乙方亲自到甲方现场处理问题的人员差旅费、食宿费以及其它含税费用，超过本合同规定之外的其他费用，甲方不予承担。

## 第二条 费用支付

合同签订前，乙方应向甲方指定账户缴纳合同金额 5% 的履约保证金，即人民币 1490 元，在双方于本合同签字盖章之日起，经甲方确认无异议，乙方一次性向甲方开具全额正规发票，甲方自收到合法发票后三十个工作日内一次性支付合同费用 29800 元（大写：贰万玖仟捌佰元整）。由于乙方未足额缴纳应缴纳税款和开具发票不真实、不合格而引起的包括商业责任和法律责任在内的一切责任和损失，由乙方承担。

1、乙方账户信息：

乙方公司全称：北京致远互联软件股份有限公司

开户银行：中国建设银行北京科创支行

帐号：1100 1085 9000 5955 5555

2、甲方如需开具合法发票，请补充填写如下开票信息，由于甲方提供的信息有误而产生的损失均由甲方负责承担。

单位名称：成都体育学院

纳税人识别号：12510000400008116Y

地址、电话：成都市武侯区体院路2号，028-85097065

开户行及账号：建行成都青羊支行 51001446436051506118

### 第三条 服务范围

甲方使用的属于本合同范围内的软件，软件许可清单如下：

软件产品序列：**【V5-A8-7.0版本】** 版本名称：**【企业版】**

许可数：PC端120并发，移动端200注册用户数

加密卡号：**【加密卡号：E025A171B300230C】**

插件名称：高级公文管理、短信接口、金迪短信猫、高级office套件、微协同

### 第四条 服务前提

1、双方责任：

为方便乙方根据本合同的约定提供服务，甲方应：

- 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。
- 2) 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。甲方应确保乙方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的合法性，若因乙方合法使用而遭到任何起诉、控告及其他追索赔偿行为的，甲方应赔偿乙方为此而受到的全部损失。若因乙方操作不当或者恶意使用甲方提供的软硬件环境而造成的一切损失，由乙方承担。

3) 定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

4) 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。

5) 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。

6) 因乙方原因致使甲方无法使用乙方的服务内容的，乙方应在 24 小时内为甲方解决，乙方逾期未处理或不能解决上述甲方问题的，甲方有权要求乙方赔偿损失并承担违约责任。

7) 若乙方无法为甲方提供合同约定服务或部分服务，乙方应向甲方回退全部或部分合同价款。

## 2、除本合同另有约定，乙方对如下软件产品不提供任何支持服务：

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了任何方式的修改后的软件。

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。

3) 甲方所使用的任何第三方软件产品。

## 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）：

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、网络故障等原因致使许可软件无法正常运行；

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；

3) 对甲方使用许可软件的软硬件环境进行检查；

4) 对甲方使用许可软件的软硬件提供相应技术指导。

## 4、超出本合同及其附件约定：

甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供支持服务，甲方应与乙方另行协商签署相关合同，并向乙方支付相应的服务费用。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。

## 第五条 保密信息

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。双方同意：

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。

- 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、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。
- 4、本合同约定的双方所承担的保密义务不因本合同的变更或终止而终止，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。
- 5、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

## **第六条 违约责任**

- 1、甲方应按照本合同约定的付款期限和方式付款，每延期一日，应向乙方支付合同总额 5% 的违约金，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，并且有权终止本合同，乙方有权收取合同总额的 20% 违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，甲方应予以补足。
- 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：010-88855586。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。
- 3、乙方的服务人员不履行或不按本合同约定履行服务的，甲方有权没收履约保证金，乙方除应退还甲方已经支付的服务费外，还应向甲方支付合同金额 20% 的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。
- 4、乙方对下述事项不承担责任
  - 1) 第三方对甲方提出的索赔要求。(但未经甲方允许，乙方擅自使用，或乙方操作不当或恶意使用的，造成第三方的损失，乙方应承担责任。)
  - 2) 甲方的记录或数据的丢失或损坏。
  - 3) 甲方的间接损失及任何其他经济损失。

## **第七条 不可抗力**

- 1、 合同的任何一方因不能预见、无法避免的自然灾害或社会事件，包括但不限于战争、港口封锁、内乱以及严重的水灾、地震、黑客攻击和其他国际商务惯例被认定的不可抗力事故而影响合同执行时，则延迟履行合同的期限，延迟的时间应相当于不可抗力事故所影响的时间。
- 2、 合同的任何一方因不可抗力的原因，不能履行合同，应及时通知对方，在取得有关部门

的证明和对方谅解的情况下，经双方协商一致，可延期履行合同，或更改合同中的某些条款。

## 第八条 通知

各方基于本协议向对方发出的所有书面通知均应按本协议首部约定的地址及联系人发出，任何一方上述信息发生变化时，均应及时通知对方，否则由此产生的不利后果由变更方承担。

## 第九条 合同生效及终止

1、本合同自双方签字并加盖公章或合同章之日起生效。

2、本合同的终止按如下约定：

1) 甲方逾期付款超过 90 个工作日，乙方有权单方终止本合同。

2) 该合同履行期限届满。

3) 当出现不可抗力情形时，双方可以协商终止本合同。

4) 双方协商一致，可以终止本合同。

## 第十条 其他

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。

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。

3、**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。

4、**争议解决：**凡由本合同引起的或与解释或执行本合同有关的任何争议，各方应首先通过友好协商或调解解决。协商或调解不成，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

5、**合同附件：**本合同附件（包含本项目的采购文件、乙方响应文件、谈判记录）为本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

6、**文本：**本合同自双方授权代表签字并加盖公章或合同章（同时加盖骑缝章）生效；本合同一式 肆 份，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

7、本合同有效期为壹年。



甲方：成都体育学院（盖章）

法定代表人（授权代表）：

单位地址：成都市武侯区一环路西一段 19 号

开户银行：建行成都青羊支行

帐号：51001446436051506118

纳税人识别号：12510000400008116Y

电话：028—85097065

传真：

签约日期：2020 年 10 月 9 日

乙方：北京致远互联软件股份有限公司  
（盖章）

法定代表人（授权代表）：

单位地址：北京市海淀区北坞村路甲 25 号  
静芯园 N 座

开户银行：中国建设银行北京科创支行

帐号：1100 1085 9000 5955 5555

纳税人识别号：91110108737656338N

电话：王婷婷 18628367560

传真：

签约日期：2020 年 10 月 9 日

北京致远互联



附件一 《支持运维服务内容》

1、年运维服务标准说明

服务项目	服务内容	服务价值	服务角色	服务产品		
				VIP*	VIP**	VIP***
自助服务	自助服务网站	http://support.seeyon.com 常见问题FAQ、补丁包、应用技巧	自助	7*24小时	7*24小时	7*24小时
	微信服务平台	关注“致远互联微服务”公众号，获取最新服务资讯、问题解决技巧、协同应用案例、产品新功能等	自助	7*24小时	7*24小时	7*24小时
	S1 运维工具 (基础版)	基础版：协同服务启停、补丁包获取、服务进度跟踪、常见问题知识库 (以S1实际提供服务内容为准)	自助	基础版	基础版	基础版
远程服务	400 热线支持	原厂商 400 热线座席服务，受理用户反馈的产品功能问题、系统环境问题、产品应用咨询、产品功能需求	客服团队	5*8小时	6*8小时	7*24小时
	本地远程支持	本地运维顾问电话/远程服务，受理用户反馈的系统环境问题、产品应用咨询、产品功能需求	本地运维团队	5*8小时	6*8小时	7*24小时
	电话回访及关怀	定期回访用户，梳理对称问题并跟踪处理；推送最新服务资讯、应用案例；邀请参加能力提升培训或老客户主题活动	本地运维团队	2次	5次	10次

现场服务	系统紧急救援	针对影响关键用户或全员使用的突发问题提供紧急救援服务	本地运维团队	-	3次	5次
	系统迁移服务	考虑到目前我馆的应用服务器性能不佳，拟迁移到性能更好的虚拟机（或物理机）上，需要提供迁移服务（如果可能最好是建设集群双机），具体怎样描述，请公司完善				
	本地现场支持	针对用户日常遇到的产品问题、环境问题，提供现场技术支持服务	本地运维团队	-	3次	5次
	系统健康巡检（包括性能优化）	系统健康巡检，并出具巡检报告	本地运维团队 研发专家团队	-	1次	2次
	客服专家坐席	VIP**用户提供服务坐席服务，VIP***用户提供专属专家坐席服务	客服专家团队	-	客服专家	客服专属专家
	专属运维顾问	本地专属运维顾问为客户提供运维服务	本地运维团队	-	-	7*24小时
	定期现场专访	主动现场梳理关键用户及系统问题，并协调资源跟踪解决；结合当前应用现状、业务发展趋势及成功标杆案例，给予参考性建议	本地运维团队	-	-	3次
	问题优先处理	对于用户反馈的问题优先处理	客服&研发团队	-	-	7*24小时
	补丁更新部署	月度修复包及单点补丁包更新部署	本地运维团队	-	-	7*24小时
	增值服务					

解决 win10edge 浏览器兼容性 (如能通过补丁解决更好, 如不能看能否提供其他解决方案)								
服务分析报告	提供年度运维服务及分析报告	量化全年服务内容, 针对协同问题进行综合分析并提供改进措施, 同时对企业协同应用、运营效率进行分析并提供改进建议。	本地运维团队			1份		1份
能力提升&认证	提供系统管理员协同深化应用及持续维护的能力提升培训, 原厂商评定及颁发能力等级认证证书。	提升系统管理员综合技能, 为企业协同信息化规划、实施、持续运营, 提供有力支撑。	本地运维团队			3次		5次
S1 运维工具 (增值版)	增值版: 包含基础版功能、指定数据清理、恢复删除人员、流程强制撤销等 (以 S1 实际提供内容为准)	致远互联运维服务支持平台, 为用户提供实用的运维服务工具, 实时了解服务进度、系统运行状态等, 提升运维效率。	自助	增值版		增值版		增值版

## 2、S1 运维工具 (基础版、增值版) 区隔

S1 运维工具	基础版		增值版	服务内容
	服务期外	400 次卡/质保	VIP1/2/3 星卡	
一键巡检	•	•	•	提供自动巡检, 可一键获取系统环境信息, 检查协同服务和数据库运行指标
实时监控	•	•	•	远程监控协同系统运行指标, 支持智能提醒

协同环境助手	•	•	•	•	修复桌面端环境问题, 自动检查并修复为正确可用状态
补丁包获取	•	•	•	•	通过链接自助网站, 获取补丁包信息
服务进度查看	•	•	•	•	查看提交到客服的问题进度, 同时可查看历史服务记录
企业信息	•	•	•	•	查看购买的协同产品信息
搜索知识库	•	•	•	•	提供协同常见问题的自助查询服务
应用配置器	•	•	•	•	提供协同产品的数据库、插件、系统参数配置
服务启停	•	•	•	•	协同产品主程序及部分插件的启停操作
加密注册更新	•	•	•	•	加密认证注册工具, 更新注册加密信息
数据库参数查看	•	•	•	•	查看数据库关键参数
数据备份恢复	•	•	•	•	mysql、postgre 数据库备份与恢复
管理员密码重置	•	•	•	•	可以重置系统预置管理员的登录名和密码
表单数据清理	○	•	•	•	清理一个或多个表单流程模板下的全部数据

	公文数据清理	○	●	●	●	清理一个或多个公文流程模板下的全部数据
	异常待办置已办	○	●	●	●	将协同/表单/公文待办事项置为已办事项
	公文文号修改	○	●	●	●	强制修改公文文号
	指定数据清理	○	○	●	●	自由协同、表单、公文的指定数据清理
	公文正文/附件替换	○	○	●	●	替换公文正文或附件
	恢复删除人员	○	○	●	●	恢复已删除人员
增值服务	流程强制撤销	○	○	●	●	撤销已审核、已核定、已结束的流程
	协同系统迁移	○	○	○	○	协同系统的应用数据、附件数据在服务器间迁移
	附件加密	○	○	○	○	对附件进行加密或者解密操作
	附件清理	○	○	○	○	按照时间段、功能模块进行附件删除
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 表示标配功能</li> <li>○ 表示选购功能，需单独购买</li> </ul>						

