**简道云产品技术服务合同**

合同编号：

**甲方：{{ company\_name }}**

**税号：{{ tax\_number }}**

**注册地址：{{ reg\_address }}**

**注册电话：{{ reg\_phone }}**

**开户行：{{ bank\_name }}**

**账号：{{ bank\_account }}**

**联系人：{{ contact\_name }}**

**联系电话：{{ contact\_phone }}**

**邮寄地址：{{ mail\_address }}**

**简道云账号：{{ jdy\_account }}**

**乙方：帆软软件有限公司**

**税 号：91320205MA1X04R87F**

**注册地址：无锡市锡山区安镇街道文景路51-3号映月湖科技园B2栋**

**注册电话：15358089157**

**开户行：中国银行无锡安镇支行**

**帐 号：509272088361**

**联系人：简道云商务部**

**联系电话：17351673795**

**邮寄地址：江苏省无锡市锡山区安镇街道文景路51-3号映月湖科技园B2栋**

**邮 编：214000**

**传 真：0510-90109**

**联系邮箱：business@fanruan.com**

根据《中华人民共和国民法典》其他相关法律法规的规定，双方经友好协商，同意就以下条款订立本合同，共同信守执行。

**一、服务内容与期限**

1、甲方为简道云产品的注册用户，由乙方为甲方提供本合同约定的简道云产品的技术服务。

2、根据双方约定，乙方为甲方提供 {{ service\_years }} 年简道云应用平台人数标准版技术服务（简称“标准版”），服务期限：自 {{ start\_year }} 年 {{ start\_month }} 月 {{ start\_day }} 日至 {{ end\_year }} 年 {{ end\_month }} 月 {{ end\_day }} 日。服务期实际起算时间以甲方正式开通版本当日为准。此服务期满后双方可进一步续约。

**二、服务价格及付款方式**

1、服务价格：乙方为甲方提供的技术服务，服务费用总额为 {{ payment\_amount }} 元，大写 {{ payment\_amount\_cn }} （含税，税率为 6 %）费用如下表，标准版功能清单见附件一。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **类型** | **单价（元）** | **年限（年）** | **人数** | **总价（元）** |
| 标准版 | 续费 | {{ unit\_price }}元/人/年 | {{ service\_years }} | {{ user\_count }} | {{ payment\_amount }} |
| 合计 | | | | | {{ payment\_amount }} |

2、付款方式：

甲方应 {{ start\_year }} 年 月 日前，即上一服务期截止之日前3个工作日内向乙方支付本合同全部款项，即  {{ payment\_amount }}  元，大写 {{ payment\_amount\_cn }} ，同发票金额。

3、合同签订生效后7个工作日内，乙方向甲方提供税率为  6% 的增值税  普通/专用    发票。发票内容为： 技术服务费  。

**三、双方权利与义务**

**（一）甲方的权利与义务**

1、在有效服务期内，针对服务范围内出现的问题甲方有权向乙方进行咨询，并向乙方提供的技术服务提出改进或维护建议。但对于甲方提出的超出本合同约定服务范围的要求，乙方有权拒绝。

2、甲方在享受乙方提供的服务时需遵守国家或地区法律法规，不得利用乙方提供的服务从事违法犯罪活动。甲方对其注册账户下的一切活动承担责任。如甲方账户下的内容涉嫌侵犯乙方或第三方权益或者违反云服务运营商对于内容的存储规定，乙方有权要求甲方配合或强制暂停部分服务或删除甲方相关表单，且乙方不承担任何责任。

3、甲方应在约定的时间内履行支付相应费用的义务。

4、甲方负有向乙方提供其他因履行合同义务所必要的协助的义务。

5、甲方知悉并理解，因外部平台（如钉钉、企微、飞书等）方对于用户收费政策调整或服务政策调整导致甲方不能正常使用简道云产品的，与乙方无关，乙方无需承担任何责任。

**（二）乙方的权利与义务**

1、乙方人员有义务按甲方要求开展约定的技术服务，并严格遵守甲方有关制度。

2、数据保密：乙方提供服务期间，应遵守所在地法律，严格尊重甲方的数据隐私，严禁对外泄密。

3、数据安全：乙方应采取必要的技术手段以保证甲方存储在乙方服务器上的数据安全性。

**四、违约责任**

1、除法定解除事由外，甲乙双方均无权单方面解除合同，如因单方面原因必须终止合同的，须承担合同总额30%的违约金。

2、甲方未能履行本协议约定的义务，乙方有权单方面书面通知甲方解除本协议，终止给甲方提供本协议约定的服务，并要求支付已发生的服务费用。因甲方违约而给乙方造成损失的，乙方有权向甲方追偿。

3、乙方未能履行本协议约定的义务，甲方有权单方面书面通知乙方解除本协议，并要求退回部分费用。因乙方违约而给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿。

4、付款违约：甲方延迟支付费用的，每延期支付一天需按合同总金额的 3‰ 向乙方

支付违约金。如甲方延迟支付时间超过3个月，则乙方有权单方面书面通知甲方解除

本协议，终止向甲方提供本协议约定的服务，并且乙方保留向甲方追索其应当支付的

服务费及违约金的权利。

**五、服务的终止**1、七天无理由退款：甲方可在付费日之起七日之内经过书面通知乙方后解除本合同，乙方同意于收到通知后向甲方退款并终止提供服务。

2、七天无理由退款期过后，甲方仍可书面申请退款但需承担交易金额30%的违约金，退款金额的结算方式为：退款金额=实付金额-实付金额\*30%-应付金额。乙方收到书面通知并同意退款后，双方合同即告终止，乙方可终止对甲方的技术服务。  
注：简道云赠送的服务时长不计入在内。

## 六、争议解决

1、甲乙双方在本合同条款范围内发生纠纷尽量协商解决。

2、甲乙双方在合同履行过程中发生纠纷而自行协商不能解决的，须向原告方所在地人民法院提起诉讼。

3、本协议书的订立、执行和解释及争议的解决均适合中华人民共和国法律。

## 七、合同生效以及其他

1、本合同的签署不影响甲方作为简道云平台注册用户权利义务的行使和履行，本合同未约定的事宜以《简道云用户服务协议》（地址：https://www.jiandaoyun.com/index/term）约定为准。

2、本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

3、本合同未尽事项，可经双方协商一致后另行签订书面补充协议。

4、本合同自双方盖章之日起生效。

（以下无正文）

**甲 方（盖章）：**

**日期： 年 月 日**

**乙 方（盖章）：帆软软件有限公司**

**日期： 年 月 日**

# 附件一 标准版功能清单

|  |  |
| --- | --- |
| 用户数 | {{ user\_count }} 人 |
| 应用数 | 无限制 |
| 子管理员 | 1个子管理员 + 1个系统管理员 |
| 单表数据上限 | 30万条 |
| 单表字段上限 | 500个 |
| 总数据量 | 75万条 |
| 每年可上传附件总量 | 120GB |
| 聚合表 | 10个 |
| 流程分析 | 20个 |
| 基础功能 | 有 |
| 文字识别 | 有，云币充值 |
| 手机号 | 有 |
| 外链去logo | 有 |
| 数据回收/恢复 | 45天 |
| 自动同步用户 | 有 |
| 自定义打印模板 | 有 |
| 跨应用 | 有 |
| 批量导出附件 | 有 |
| 自定义提交成功页面 | 有 |
| 手写签名 | 有 |
| 推送提醒 | 有 |
| 数据工厂 | 20个 |
| 智能助手 | 40个 |
| 高级服务支持 | 有 |
| 自定义表单外链样式 | 有 |
| 仪表盘数据预警 | 有 |
| CRM套件 | 无 |
| 知识库 | 无 |
| 数据接口（API） | 无 |
| 自定义登录页 | 无 |
| 单点登录 | 无 |
| 企业互联 | 20家 |

**附件二** **简道云服务条款**

在合同约定的服务期内，乙方向甲方提供技术支持服务，具体服务内容详见：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务类别** | **服务内容** |
| **基础服务** | 工单咨询 |
| 帮助文档 |
| 视频课程 |
| **标准服务** | 产品功能咨询答疑 |
| 故障诊断 |
| 需求反馈 |
| 培训学习 |

## 一、具体服务内容

### （一）基础服务

#### 1.工单咨询

解决客户使用简道云过程中遇到的各类问题。登录简道云账号，从【产品内右上角帮助（？）入口-技术支持-点击使用/商务问题咨询】进入工单页面提交问题，简道云官方服务人员将会通过邮件的形式，将解决方案发送至客户工单中预留的邮箱，服务时间：国家法定工作日9:00-12:00，13:30-17:30，回复时效<2h。

#### 2.帮助文档

24小时在线知识库，链接：<https://hc.jiandaoyun.com/>，包含完善的产品功能教程，帮助客户随时随地轻松找到简道云问题解决方案。

#### 3.视频课程

链接：<https://home.fanruan.com/jdy/video>，包含各类关于基础操作、功能讲解、解决方案等丰富多样的课程，帮助客户快速上手简道云。

### （二）标准服务

#### 1.服务内容

* 产品功能咨询答疑：解决客户使用简道云过程中遇到的各类功能使用、配置问题。
* 故障诊断 ：快速判断疑难问题类型，必要时协调产研部门，提升处理效率。
* 需求反馈：高效传达客户需求，便于产品团队倾听客户之声。
* 培训学习：涵盖新手教学、场景学习、最佳案例等的一站式学习中心，助力新手客户快速上手使用。

#### 2.服务形式

通过在线文字描述，截图标注指导来提供服务，支持以下2种方式咨询：

* 企业专属服务群（入门版、青春版不支持）：每个企业默认包含一个专属服务群，群内安排简道云官方技术顾问，协助客户解决使用简道云时出现的各类问题。
* 在线咨询：登录简道云账号，从【产品内右上角帮助（？）入口-技术支持-转人工】进线，公有云付费版客户将自动接入简道云官方技术顾问，协助客户解决使用简道云时出现的各类问题。

#### 3.服务说明

响应时间：

* 工作时间内，首次响应<10min

服务时间：

* 工作时间（国家法定工作日）：周一~周五 9:00-12:00，13:30-17:30
* 值班时间：法定工作日晚上 17:30-20:00，周末 10:00-12:00，13:30-17:00 （不包含法定节假日）
* 法定节假日：暂不提供常规咨询服务，紧急问题可拨打7\*24h服务热线处理（400-111-0890）

### （三）增值服务

#### 1.1v1业务咨询

根据需求评估后的服务时长另行收费。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务内容** | **内容说明** | **专家介绍** | **服务形式** | **服务周期** |
| **需求深度诊断** | 痛点挖掘，1v1访谈梳理业务流程，精准定位需求与瓶颈 | 简道云资深业务顾问专家 | 在线图文、远程操作、电话、会议等方式 | 国家法定工作日： 9:00-12:00，13:30-17:30，按次数核销，需提前预约，单次服务不超过1小时 |
| **业务梳理建模** | 从业务逻辑梳理，到精准匹配功能，再到最终输出最优方案 |
| **场景化培训指导** | 根据客户业务场景和技术基础，提供多样化的培训服务（模板演示、功能指导/讲解） |
| **轻量应用搭建** | 为新购用户提供轻交付服务，含业务建模、应用demo搭建、线上培训等，聚焦轻量级应用场景，助力快速上线 |

#### 2.实施定制

在基于现有简道云产品的功能上，根据客户业务需求，为客户搭建系统，根据需求评估后的人天收费。

**以上服务内容最终解释权归帆软软件有限公司所有**

**附件三**

**帆软软件有限公司郑重承诺：**

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》及其他国家有关法律、法规和行政规章制度。

二、本单位已知悉并承诺遵守《电信业务经营许可管理办法》、《互联网ip地址备案管理办法》、《非经营性互联网信息服务备案管理办法》、等国家相关部门有关文件的规定。

三、本单位保证不利用网络危害国家安全、泄露国家秘密，不侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

四、本单位承诺严格按照国家相关的法律法规做好本单位网站的信息安全管理工作，按有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员。

五、本单位承诺健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施，如：

### 1. 数据传输过程的安全性保证

数据管理应用采用HTTPS技术，HTTPS是以安全为目的的SSL加密传输协议，即信息在互联网传输过程中是加密的，即使被其它身份人员截取，也无法获得原有明文信息，并且加密的信息他人也无法进行篡改。通过HTTPS技术，可以有效保证信息在用户的浏览器到服务器之间传输的安全性。

### 2. 服务器的安全性

数据管理应用的云计算服务器采用的是阿里云的服务。阿里云是国内最安全的云计算服务提供商之一，其采用大数据分析等技术提供DDoS防护，主机入侵防护，以及漏洞检测、木马检测等一整套安全服务。从发展的角度而言，黑客等攻击技术一直在不断发展，以开放和持续发展为特点的云计算平台肯定会比应变缓慢的私有云平台(这里指在外网公开的)在服务器安全性上更有保证。

### 3. 存储数据防窃取及丢失

后台的数据存储采用数据加密方式存储，即使在微小概率情况下数据库被攻破，被加密过的信息也能有效保证数据的保密性，并且防止被篡改。并且后台数据库定时会进行数据备份，防止在灾难情况下数据的不完整性，防止数据的丢失。

### 4. 我公司对数据保密性的保证

数据的保密性是云服务公司生存的基础，也是我方对客户的第一保证。我们承诺不会查看、盗取或篡改用户数据，并且愿意签订保密协议，从法律层面保障用户的数据安全。从宏观来看，云服务以其效率高、速度快、价格低、服务器安全性高、统一维护等特点逐渐成为主流，我司也坚信云服务可以走出一条路，坚决为客户的信息安全负责。

**附件四**

### 1、保密内容和范围

（1）涉及甲方在使用系统过程中产生的业务数据信息，包括甲方保存在乙方服务器上的数据；

（2）凡以直接、间接、口头或书面等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

### 2、简道云保密承诺

（1）本协议的前提为甲方已对其公司保密信息采取了合理的保密措施，因甲方原因导致的泄密乙方不承担任何赔偿责任；

（2）乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守本保密规定；

（3）乙方不得利用所掌握的商业秘密牟取私利；

（4）乙方了解并承认，通过系统甲方会将具有商业机密的资料（保密信息）保存于服务器上，并且由于技术服务等原因，乙方有可能在某些情况下访问这台服务器。乙方同意并承诺保障甲方数据的安全，如果乙方在未经甲方许可的情况下将数据披露给其他人并经证实而对甲方或第三方造成的直接经济损失，甲方有权通过法律途径向乙方索赔；

（5）乙方同意并承诺，对甲方存储在乙方的关键数据（组织架构、数据、账户密码）进行加密处理，对所有保密信息予以严格保密，在未得到甲方事先许可的情况下不披露给任何其他人士或机构；

（6%）乙方同意并承诺，为甲方提供的服务器配备完善的安全设备及防范措施，以保证服务器的安全、稳定运行；

（7）乙方同意并承诺，保障甲方用以储存具有商业价值资料（保密信息）的服务器所在机房的环境安全；

（8）乙方同意并承诺，未经甲方同意，乙方不可拷贝服务器上的任何保密信息；

（9）乙方承担对甲方在简道云平台上数据的保密义务。甲方有权主动清除在云平台上创建的属于甲方的各项数据，清除后的甲方数据乙方不再承担保密责任和义务。

### 3、本承诺书中保密义务不适用于以下信息

（1）非由于乙方原因已经为公众所知悉的；

（2）由于乙方以外其他不受保密义务限制的渠道被他人获知的信息；

（3）由于法律的适用、法院或其他国家有权机关的要求而披露的信息；

（4）乙方事先征得甲方书面同意而发布的信息。