

文本111

# 广州市芸众信息科技有限公司

## 芸众科技服务合同

文本

合同编号:

文本

编号: \_\_\_\_\_

## 芸众科技服务合同

甲方		网址	
联系地址		邮编	
联系人	电话	传真	
乙方	广州市芸众信息科技有限公司	网址	www.yunzmall.com
联系地址	广州市白云区机场路 1600 号汇创意产业园 C2 栋 2 楼	邮编	kefu@yunzmall.com
联系人	电话	固话	020-29887215

甲乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》等相关法律法规的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

## 一、产品或服务的内容和费用

甲方愿意支付费用获得乙方相应的产品或服务，内容和费用如下表所示[以下费用含税]：

产品或服务名称	费用（人民币，单位：元）	描述说明备注
芸众商城系统源码版包括：		一、提供服务期内（一年）的技术支持和售后服务（标准见附件一）； 二、系统配置：芸众商城系统； 三、芸众商城系统授权服务细则及其它约定见附件二 四、系统功能明细见附件三
总计：¥ 元整 大写：圆整		

## 二、付款

1、收款账号：甲方选择以下第 \_\_\_\_\_ 种方式向乙方支付本合同项下的各项费用。

(1) 支付宝——户名：广州市芸众信息科技有限公司

账号：weiping@yunzshop.com

(2) 银行汇款——户 名：广州市芸众信息科技有限公司

开户行：中国民生银行股份有限公司广州石井支行

账 号： 698023914

2、支付方式：本合同签订后三个工作日内甲方支付合同款 \_\_\_\_\_ 元，大写： \_\_\_\_\_ 人民币整。甲方付清款项后，乙方开始为甲方开通其合同约定服务。

3、未经乙方书面授权，甲方不得将本合同项下的费用以现金方式支付给乙方人员或其他任何第三方，也不得

支付至乙方人员或其他任何第三方指定的其他账户，否则视为甲方未向乙方支付本合同项下的费用，由此产生的一切后果由甲方自行承担。

### 三、交付

1、交付时间（按下表约定时间进行交付）：

产品或服务名称	开通时间	授权/服务期限
	甲方按本合同约定付款，并向乙方提供产品/服务开通所需资料后 3 个工作日内开通芸众商城主程序功能。非主程序功能在甲方要求开通，并提供相应资料后 3 个工作日内开通。	授权期限：终身（即永久授权）； 服务期限：一年

2、服务期限：交付产品或服务开通完毕之日起算，服务期限见上表所列。

3、本条第二款所称的“服务期限”中的“服务”是指：本合同附件中的相应服务细则及附件一中相应的《售后技术支持标准》所列内容。

4、甲方明确已经知晓购买的商城系统为标品系统，甲方对附件三中所描述的功能也充分了解。

5、开通服务不包含第三方账号注册申请，也不包含美工页面、运营模式设计。

### 四、甲方权利和义务

1、甲方应当配合提交与乙方签署合同相关的各项资料，并保证资料的准确性、合法性及有效性。如因甲方提交的资料准确性、合法性及有效性存在瑕疵而影响乙方对甲方进行产品交付的时间，甲方自行承担责任。

2、甲方应当诚信经营，遵守开展网上生意的各项法律法规，不允许销售枪支、弹药等违禁商品，禁止利用本合同项下的产品从事违反法律法规的经营及经营模式，否则由此引发的一切后果由甲方自行承担，如乙方因此遭受第三方索赔或者行政部门的处罚等而产生损失，甲方应当负责赔偿。如乙方发现甲方在经营过程中利用本合同项下产品从事违法经营行为的，乙方有权解除本合同且不退还甲方支付的合同费用，同时乙方还有权向相关行政主管部门进行举报。

3、甲方不得对乙方提供的产品相关技术进行拷贝、复制、泄露给第三方使用，否则乙方有权要求甲方承担因此造成的全部损失。

4、因甲方错误操作或编改程序导致的产品故障或数据丢失由甲方负责。

5、甲方对乙方提供的商城系统（不含系统包含的第三方及相关功能）享有永久使用权，并有权根据需要对商城系统的源代码进行修改。如甲方未对源代码进行修改，乙方需向甲方系统提供后台一键更新方式供甲方自行操作附件三所载明的商城功能勾选部分功能同步更新为乙方最新标品系统；合同到期，甲方未和乙方续约的，因甲方一键更新导致系统问题的，乙方不承担任何责任。

5、甲方确认，在签订本合同时已经完全看清并理解合同中所有条款和内容，本合同中的所有条款均为甲乙双方协商一致所确定的结果。

## 五、乙方权利和义务：

1、甲方按约定支付费用及提交所需的全部资料后，乙方在交付期限内完成相应的产品交付或服务开通。芸众商城系统主体程序交付期限为甲方按乙方要求提供域名、服务器正确信息后【 】个工作日，其他非主体程序交付日期甲方另行要求，但必须在本合同约定的服务期限内。

2、乙方不对甲方系统、网站上所发布的信息负责，如因此导致乙方遭受索赔或者受到行政处罚等后果，甲方应赔偿给乙方造成的损失。

3、乙方须按照本合同约定向甲方提供服务，并负责为甲方提供后台操作使用及日常咨询等基础服务。

4、乙方未按附件规定提供相应规格的服务，甲方有权责令乙方立即更正，乙方应在双方约定时间及时更正。

5、乙方不得将甲方提供的项目需求及甲方上传至系统的数据、文字等信息资料泄露给第三方使用，否则甲方有权要求乙方承担因此造成的直接损失。

6、在服务期限内，按照本合同附件一《售后技术支持标准》约定由乙方负责改善的重大技术问题，乙方应及时改善。

7、甲方确认，在签订本合同时已经完全看清并理解合同中所有条款和内容，本合同中的所有条款均为甲乙双方协商一致所确定的结果。

## 六、费用结算、退款：

1、甲方按本合同第二条第二款约定的方式进行付款，并按照与乙方约定的财务流程进行结算。否则每逾期一日向乙方支付应付而未付费用的 1% 的违约金，逾期达 7 日的，乙方有权解除本合同。

在甲方支付每一期款项，并向乙方提供正确的开票资料后的【7】个工作日内，乙方向甲方提供符合国家税务部门规定的增值税专用发票。

### 2、退款：

2.1 退款申明：甲方付款之日起 3 个工作日内产品交付或服务开通前，可以申请退款，但须缴纳乙方实施服务开通过程中产生的相关费用及甲方已经支付的合同金额 30% 的违约金给乙方。除因乙方无法改善的重大产品缺陷外（甲方原因造成的除外），自甲方付款之日起 3 日后，乙方不提供退款。

2.2 退款流程：甲方须在规定时间内向乙方提交合同、原始票据、退款申请、证明等资料，乙方将在 20 个工作日内进行检查、核实。一经乙方确认属实，乙方须在 10 个工作日内按照约定的退款金额给予甲方退款。

## 七、知识产权条款：

1、甲方拥有运营中产生的数据包括：所涉文字、声音、图片、录像、图表、广告中的全部内容，网站、电子邮件的全部内容，所涉数据相关知识产权由甲方拥有，未经甲方公开或许可乙方不得交第三方使用。

2、乙方拥有芸众商城系统的标品软件一切权利，包括：所涉文字、软件、声音、图片、录像、图表、广告中的全部内容，网站、电子邮件的全部内容，乙方为用户提供的其他信息等，所有这些内容均受法律的保护；所涉产品相关知识产权由乙方拥有，未经乙方许可甲方不得交第三方使用。甲方在乙方授权范围内拥有使用权。

3、不论本合同是否终止，上述知识产权条款仍然有效。如双方任意一方违反本条款约定，应向守约方支付违约金 100 万元，并赔偿由此给守约方造成的损失，如损失无法计算的，最低应为本合同总授权费用的 30%，同时守约方有权解除合同。

## 八、保密条款

1、除适用之法律法规另有规定外，甲乙双方对于本合同内容及因履行本合同而获知的另一方的商业和技术秘密义务，任何一方不得将本合同内容及已获知的另一方的商业和技术秘密泄露或以其他任何变相形式告知任何非本合同当事人（包括双方没有必要授权的任何雇员），或用于除本合同履行之外的其他目的，乙方应对甲方提供的项目需求及甲方的相关信息保密。

2、双方均应采取一切合理、必要的步骤，保证各自（及其雇员）遵守上述约定。双方应采取合理的预防措施以保护保密信息，此种预防措施应至少与甲方对自己的保密信息所采取的措施一样重大，但不应少于合理的关注。

3、不论本合同是否终止，上述保密条款仍然有效。

## 九、合同终止

1、发生下列情形的，守约一方有权立即解除本合同：

1.1、一方违反本合同约定，未履行相关义务，经另一方书面通知后 7 天内仍未改正的。

1.2、一方严重违反本合同约定导致本合同目的不能实现的。

2、订立本合同所依据的客观情况发生重大变化，致使本合同无法履行的，经甲乙双方协商同意，可以变更本合同相关内容或者终止合同的履行。

3、除本合同服务期限届满前十五日内双方协商一致续订合同外，合同服务期限届满之日本合同自动终止。

## 十、除外责任

1、因不可抗力或者其他意外事件，使得本合同的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方自上述情形发生之日起七日内通过书面的形式通知对方，本合同即告终止，不视为违约。不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、操作系统故障、黑客攻击、网络病毒等。

2、本合同有效期内，因国家相关主管部门颁布、变更的法令、政策导致乙方不能提供约定服务的，不视为乙方违约，双方应根据相关的法令、政策变更合同内容。

## 十一、违约责任

1、乙方逾期交付每逾期 1 日承担甲方已支付的费用 1%的违约金。

2、除本合同另有约定外，任何一方违反本合同约定的，应赔偿因此给守约方造成的直接损失。该损害赔偿以不超过合同总额的 30%为限。

3、除前款约定外，任何一方均不应对他方因财产损失、人身伤害、利润损失、收入损失、营业中断等直接的、间接的、特殊的或偶然性损失负责。

## 十二、争议解决

本合同适用中华人民共和国法律（不含港澳台地区）。因本合同产生的任何争议，双方应协商解决，协商不成的，任何一方均应向对方注册所在地法院提起诉讼。

## 十三、其他

1、未经另一方书面同意，本合同任何一方均不得转让本合同项下的任何权利和义务，但为履行本合同需要，乙方有权不经甲方同意而将本合同项下的权利和义务一并转让具备合法履约能力的第三方。

2、本合同取代各方在此之前达成的任何谅解和协议。

3、如果本合同任何规定根据适用的现行法律被确定为无效或无法实施，本合同的其他所有条款将继续有效。此种情况下，双方将以有效的约定替换该约定，且该有效约定应尽可能接近原约定和本合同相应的精神和宗旨。

4、对本合同的理解与解释应依据合同目的和文本原义及业界通行的理解和惯例进行，本合同内的标题不应影响本合同的解释。

5、本合同经双方盖章即生效，本合同一式二份，双方各执一份，具有同等法律效力。

6、合同签订地：广州。

#### 十四、附则

本合同所带附件如下：

- 1、附件一：售后技术支持标准；
- 2、附件二：芸众商城系统授权服务细则及其它约定；
- 3、附件三：芸众商城系统功能文档；

甲方（盖章）：

法定代表人：

委托代理人：

日 期：

乙方（盖章）：广州市芸众信息科技有限公司

法定代表人：韦平

委托代理人：

日 期：



**附件一：售后技术支持标准****一、支持对象：**

此技术支持只面向签订本《产品服务合同》的甲方所指单位；

**二、支持说明：**

系统升级仅指乙方原始系统的标品软件，不包含二次开发之后的软件；甲方自行修改或使用非乙方原始系统程序代码产生的问题不在服务范围之内；甲方自行对数据库进行直接操作导致数据库出错或者崩溃不在服务范围之内；甲方服务器、虚拟主机等原因造成的系统故障，不属于乙方的技术支持服务范围。

**三、支持时间：**

工作日内： 09:00-18:00 ； 非工作日内： 拨打对接销售同事电话，销售同事协调处理。

**四、支持方式：**

- 1、在线客服：支持在线的即时交流服务，包括文字和语音方式，方便快捷。
- 2、微信/QQ 支持：甲方可通过微信/QQ 咨询，客服会根据甲方反馈的问题统一协调处理。
- 3、工单支持：甲方可通过乙方提供的工单系统向乙方发起工单咨询，乙方客服会根据甲方反馈的问题统一协调处理。

**五、合同中约定软件问题分类：****1、A 级 BUG**

软件功能错误，如：使用某功能出现错误提示或不能正常使用。

**2、B 级 BUG**

不影响网站运营的软件错误，如：文字错误、图片变形等。

**六、软件问题处理方法**

故障类别	响应时间	解决方法	备注
A 级 BUG	支持时间内 2 小时内响应	24-48 小时内提供修改解决方案或应急替代方案。	软件系统无法运行等影响网站正常运营问题。如：系统故障，造成网站打不开；点击发布新商品报错，订单点击发货报错等软件问题。 注：因甲方人员自行修改程序而导致无法正常运行的，不属于本服务范围内。
B 级 BUG	支持时间内 2 小时内响应	在 72 小时内提供修改解决方案或应急替代方案。	不影响网站运营的问题。

以下空白

**附件二：芸众商城系统授权服务细则及其它约定**

1、本协议乙方授权甲方使用乙方芸众商城系统系统产品。乙方将甲方被授权域名在乙方记录备案，使芸众商城系统对甲方被授权域名解封后，将其安装于甲方指定的服务器；乙方保证授权实施完毕后，甲方通过甲方被授权域名可以正常使用乙方芸众商城系统系统的前后台。

**2、验收及异议：**

(1)、乙方向甲方交付的本合同项下的授权系统的功能详见本合同附件。

(2)、甲方对乙方交付的本合同项下的授权系统的功能、运行效果等应当在授权实施完毕之日起三个工作日内（以下简称“验收期”）进行验收，如有异议，应当在验收期满后三个工作日内（以下简称“异议期”）以书面形式（包括但不限于电子数据交换以及电子邮件等方式）向乙方提出，否则视为乙方向甲方交付的本合同项下的授权系统的功能、运行效果等均符合本合同约定及甲方要求。超出异议期提出的异议，乙方有权不予认可。甲方在异议期提出异议但无充分、有效的证据予以证明的，也视为乙方向甲方交付的本合同项下的授权系统的功能、运行效果等均符合本合同约定以及甲方要求。

(3)、验收标准：本条第1款约定的标准，验收期及异议期内运行稳定。

(4)、异议处理：如甲方在异议期内提出异议且异议经乙方审核确实成立的，乙方将负责免费解决甲方提出异议的内容，授权期限及服务期限顺延，顺延期限为自甲方提出异议之日起至异议内容解决之日起计算。除此之外，甲方不得再要求乙方承担任何其他责任，也不得由此主张解除本合同并要求退款。

(5)、对于乙方解决的异议内容的验收程序及再提出异议的程序同以上4款约定。

3、甲方需严格遵守技术规范，不得编改产品的相关程序，因此误操作或编改程序导致的产品故障或数据丢失由甲方负责。

4、该授权只限于对本合同项下约定版本系统软件在中国大陆地区使用权授权，甲方将本合同项下的授权系统作商品销售用途，除此之外，甲方不得用于其他任何用途，如：复制出售；甲方不得借用乙方授权书从事损害乙方利益或触犯国家法律的的商业活动。否则乙方有权立即制止并解除本合同，甲方支付的授权费用作为违约金不予退还，如对乙方造成损失的，甲方应负责赔偿。

5、本合同项下授权系统的授权对象仅为甲方，不包含甲方的关联企业。未经乙方书面同意，甲方不得将本合同项下的授权系统实施在甲方的其他域名或者甲方关联企业或其他任何第三方的域名。

6、该授权仅限于对本合同约定域名的甲方网站授权，如甲方后期要求变更域名授权，则需另行向乙方支付其授权费用具体由双方另行签订补充协议予以确定。

7、本合同项下的授权并非独家授权和排他授权，乙方有权将本合同项下的授权系统再授权给甲方之外的第三方使用并收取相应的授权费用。

8、乙方保证其交付产品中不含有主观危害系统正常运行的代码。

9、乙方须按照本合同约定向甲方提供服务，并负责为甲方提供本合同约定系统后台操作使用及日常咨询等基础服务。乙方未按附件规定提供相应规格的服务，甲方有权责令乙方立即更正，如乙方在指定期限内不能更正，甲方可依据本协议第十一条第二款向乙方追责。

10、芸众商城系统授权服务细则如下：

系统配置		
服务项目	服务配置	备注与说明
授权方式	终身授权	一次购买，终身使用
次年服务费	按 2980 元一年收取	服务费仅为提供系统的使用咨询、技术支持等，不含服务器代运维、APP 等附件三中每年付费的产品或服务的费用。不含第三方费用。



支持服务器台数	1 台	最多可支持部署 1 台服务器
芸众商城系统	1 套	芸众商城系统, 功能见附件 3
多用户商城系统操作培训	1 次	服务期内, 在乙方公司或乙方指定地点培训; 因人员安排要求, 甲方需提前 3 个工作日向乙方预约培训时间, 由乙方统筹安排培训事宜, 如服务期内甲方不提出培训预约的, 视为甲方放弃该培训权益, 乙方无需对甲方进行任何形式的补偿。

芸众商城系统软件初始化服务

服务项目	服务配置	备注与说明
系统初始化实施部署	协助服务器底层环境配置	提供芸众商城系统运行所需底层环境如 Nginx、PHP、MySQL 等相关的远程安装服务, 但不包括操作系统的安装与底层软件的提供。不提供现场服务, 甲方须提供服务器远程超级用户管理权限。
	安装一套合同中约定的软件系统, 负责安装 1 次	为甲方进行合同中约定版本的软件系统安装。

芸众科技技术支持服务

服务项目	服务配置	备注与说明
产品补丁包安装	提供官方发布的产品补丁包修复	在服务期内技术工程师进行产品补丁、功能补丁修复。 注: 因甲方自行修改程序而导致无法正常安装补丁包的, 不再本服务范围内。
	官方发布的芸众商城系统新功能更新补丁修复	
升级服务	为甲方提供服务有效期内芸众商城系统升级到最新发布版本的服务。	在甲方没有对芸众商城系统软件源代码进行任何修改, 也没有安装任何第三方插件的情况下, 为甲方将系统升级到最新版, 如因甲方对系统程序做过改动, 则不在本服务范围内。
技术支持与故障排除	产品运行故障排查: 主要包含内容: 一、B 类数据显示问题 1. 包括商品数据, 订单数据, 会员数据的显示问题 2. 包括模板模块显示的错位问题 3. 浏览器兼容性问题 (由于浏览器种类较多, 此问题仅针对标准产品和支持范围内的模板进行修复)	一、服务方式: 1、工单系统 2、电子邮件 3、在线服务 4、售后微信 根据问题难度、优先级由技术工程师给予解决方案与修复时间 二、服务时间: 工作日: 7.5 小时专职客服服务(周一至周五 9:00-12:00、13:30-18:00)
	二、A 类业务运营问题 1. 包括商品购买流程, 订单支付流程, 会员注册登录流程等标准产品的核心业务功能问题	
	三、A 类安全问题 1. 包括数据丢失, 标准产品安全漏洞	

	2. 包括数据加密, 由于标准产品安全漏洞引起的入侵	
	四、C 类其他 1. 其他标准产品功能无法正常操作的故障排查处理	
	五、故障排查涉及到服务器运维相关问题排查如: 1. 系统无法访问。 2. 网站报 500、502、504 等服务器报错。 3. 网站访问速度慢。 4. 其他影响系统正常运行的状况	帮助甲方解决本合同约定系统使用中发生的故障 (仅限软件本身的故障, 不包括因服务器原因导致的软件故障) 。
后台用户名密码找回	为甲方提供系统后台用户名密码的找回服务。	由于甲方修改后台导致密码更换或遗失, 由技术工程师对其后台信息进行恢复与重置。
店通装修指导	在甲方的网店安装好模板并且商品上传之后, 对网店的前台广告位使用, LOGO 应用, 公告及友情链接的添加等进行协助指导。	需甲方自行准备好广告图片, LOGO, 及公告, 友情链接等信息, 芸众不提供 LOGO 及图片的制作和模板的修改。
产品技术顾问	标准产品技术原理解答	技术顾问维护期内服务次数不超过 3 次, 包括甲方上门技术咨询服务 (乙方不提供上门服务)
	甲方在产品基础上的新增需求实现方案咨询, 包括甲方二次开发咨询和模板技术实现咨询。	若甲方需要更多服务次数, 请咨询专业版技术顾问服务。
芸众客户服务		
服务项目	服务配置	备注与说明
产品使用咨询	通过即时沟通工具, 提供产品使用方面的咨询服务	服务时间: 工作日: 7.5 小时专职客服服务(周一至周五 9:00-12: 00、13:30-18:00)
系统问题受理	受理甲方提交的系统问题, 并安排相关人员进行处理。	1 个工作日内, 快速响应。
产品培训支持	提供产品使用操作手册, 帮助文档, 视频教程等。	如乙方未提供以上培训支持, 甲方可向乙方提出。
客户上门培训	甲方可安排相关工作人员来乙方公司做相关产品的使用培训	8 小时 (所有费用自理, 需提前三天预约。)

以下空白