**苏州德睦信息科技有限公司**

**支持服务合同**

**合同编号：W17LKS01**

**甲 方：**

**乙 方：苏州德睦信息科技有限公司**

**签订日期： 2017 年 2 月 27 日**

甲方：

　　乙方：苏州德睦信息科技有限公司

　　甲乙双方本着互相信任、真诚合作的原则，经双方友好协商，就乙方根据甲方需求开发的软件提供技术支持服务达成一致意见，特签订本合同。

一、合同适用说明

本合同适用于用友ERP软件U8.72及由乙方为甲方开发的软件的维护工作。

软件的优化升级等变动不适用本合同。

U8系统如果有其他第三方的二次开发，数据库变动等行为需告知乙方，由乙方评估后确定维护方式及范围，乙方有权要求甲方将这些变动恢复或提供技术支持与乙方另外增加维护条款

　　甲乙双方签订本合同，表明甲方接受乙方所提供的标准服务，同时甲方针对软件运行环境相关的硬件、网络的任何变化均需与乙方沟通并确定相关变化不会影响软件的正常、稳定运行；否则，视甲方主动放弃乙方所提供的服务。

二、服务内容

　　乙方提供的服务内容：

　　热线支持：指乙方服务人员通过电话、网络向用户提供技术问题解答的过程。

　　现场维护：指乙方通过电话，网络无法解决时派遣技术人员到用户现场处解决问题的过程。

　　乙方的服务承诺：

乙方接到甲方通过电话，信函，传真，电子邮件等方式提出关于软件的服务请求后，在1个工作日内给予响应2个工作日内解决，3个工作日不能解决的提出替代方案。

服务器维护：用友服务器的U8，SQL SERVER软件的安装、调试、维护（操作系统由甲方负责，甲方在乙方服务期间对服务器的任何操作、变动必须事先知会乙方并获得乙方风险评估确认后方可执行）

客户端维护：由乙方培训甲方的指定人员（一人），具体安装、升级用友及二次开发软件由甲方自行完成

如在维护期间甲方增加授权许可、业务模块、功能后根据实际情况协调增加服务费用

　　乙方提供给甲方的服务，必须按照合同规定的服务内容进行。

三、甲方责任

　　甲方应确保有专人对软件的安装、使用和管理负责。

　　甲方应建立相关制度，以确保软件运行环境（包括计算机，打印机及相关硬件设备）的安全，为软件正常运行提供保障。

　　甲方定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

　　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。

　　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。

四、服务期限及收费办法

计费周期2017年 3 月1 日起至 2018年2 月 28日止。

计费周期服务费金额为人民币 16000 元（大写： 壹万陆仟元整），

其中 ：

* U8维护费（含U8所使用SQL SERVER数据库）：12000元
* 乙方为甲方定制开发软件维护费：4000元

合同签订后3个工作日内一次性付清全部维护款项

超出维护范围的新需求由甲方负责人确定后书面方式提交乙方，由乙方根据实际情况另行报价。

甲方应使用转账方式支付到乙方指定帐户。乙方指定收款账户如下：

开户名称：苏州德睦信息科技有限公司

开户银行：苏州银行黄埭支行

帐 号：7066601111120131002448

五、争议处理

　　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。

　　协商不能解决的，依照《中华人民共和国合同法》，任何一方可向乙所在地的人民法院起诉。

六、其他

　　本合同未尽事宜，由甲乙双方协商后产生书面文件，作为本合同的补充条款，具备与本合同同等法律效力。

　　对本合同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。

　　本合同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，均以本合同为准。

**[签字]**

甲 方：\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_

授权代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_

时 间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙 方：苏州德睦信息科技有限公司

授权代表：\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_

时 间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_