甲方（客户方）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　乙方（服务方）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　甲乙双方本着相互信任，真诚合作的原则，经双方友好协商，就乙方为甲方提供技术服务达成一致意见，特签订本合同。

　　一、合同适用说明

　　1.本合同适用于首次购买XX产品及购买XX服务产品的用户。

　　2.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；否则，视为甲方主动放弃乙方所提供的服务。

　　二、服务内容

　　1.乙方提供的服务内容：

　　1）品标准培训：乙方负责承担甲方所购买产品的标准培训；标准培训为指导建账和为期四个工作小时的业务指导。

　　2）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的过程。

　　3）在线服务支持：指乙方通过在线支持系统接收、解答用户问题，并在网上发布相关技术解决问题的过程。

　　4）现场维护：指乙方派遣技术人员到用户现场处理问题的过程。

　　5）远程维护：指乙方通过《XX维护软件》解答用户问题的服务过程。

　　6）用户俱乐部活动：甲方可以参加XX用户俱乐部的活动。

　　7）用户刊物：甲方可以不定期的获取乙方提供的用户刊物，用户刊物包括出版的刊物和电子刊物。

　　2、乙方的服务承诺：

　　1）乙方接到甲方通过电话、信函传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于XX软件的服务请求后，在两个有效工作日内给予响应并提供服务。

　　2）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：

　　1.甲方应确保有专人对xx软件的使用和管理负责。

　　2.甲方应建立相关制度，以确保xx软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）

　　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，应及时与甲方取得联系，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。

　　四、违约处理

　　1.乙方违争取处理：

　　1）甲方有权对乙方不履行合同条款的行为向XX公司服务管理部门投诉；XX公司服务投诉电话：XXXXXXXX

　　2）乙方违反以上服务承诺时，在接到甲方投诉后，维护部门立即采取补救措施，并给用户满意答复。

　　3）乙方在确认违反了服务承诺，并给甲方造成实际损失，应该给甲方以适当的经济补偿。

　　2.甲方违约处理

　　1）甲方没有按照合同要求履行甲方应承担的责任，甲方应该承担由此带来的相关后果。

　　2）因甲方法人员进行非法操作、感染病毒、配件出现故障导致的数据混乱、丢失等问题，甲方请求乙方提供服务的，乙方可以按照软件服务费的100%，加收服务费。

　　3.乙方免责条款

　　1）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乱、丢失责任。

　　2）乙方有权拒绝甲方提出的合同规定之外的服务请求。

　　五、合同有效期和效用性

　　1.本合同须双方签字并加盖公章或合同章生效；本合同一式两份，双方各执一份，具有同等[法律](http://www.chinalawedu.com/" \o "法律" \t "/Users/xc-ios/Documents\\x/_blank)效力

　　2.本合同的有效性不因双方代表的职务变换、工作变更、工作调动等情况而受任何影响；本合同的有效性不因双方法人的变更而受任何影响；本合同的有效性不因双方单位名称的改变而受任何影响。

　　六、收费办法和合同期限

　　1.购买XX版、XX版）大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

　　2.合同有效期限为一年，自\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_年\_\_月\_\_日止，合同期满自动中止。

　　3.合同期满后，双方协商，乙方可以继续为甲方提供用友软件运行维护服务；但双方必须重新签署新的服务合同。

　　七、争议处理

　　1.甲乙双方如对协议条款规定的理解有异议，或者对与协议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[合同法](http://www.chinalawedu.com/sifakaoshi/ziliao/minfa/hetongfa/" \o "合同法" \t "/Users/xc-ios/Documents\\x/_blank)》，任何一方可向乙方所在地的人[民法](http://www.chinalawedu.com/sifakaoshi/ziliao/minfa/" \o "民法" \t "/Users/xc-ios/Documents\\x/_blank)院起诉。

　　八、其他

　　1.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。

　　2.对本合同内容的任何修改和变更需要用书面形式，并经双方确认后生效。

　　3.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。

　　甲方（签章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　乙方（签章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_