



## 哈尔滨市三友科技有限公司 软件销售合同

合同编号: XG20220125

甲 方: 哈尔滨哈医集正医药科技发展有限公司

乙 方: 哈尔滨市三友科技有限公司

签订日期: 2022年01月25日



- 1、甲方有责任保护乙方版权，不得盗版、解密；
- 2、甲方有权向乙方提出技术咨询及改进意见。

四、售后服务办法:

- 1、上述软件的安装调试；
- 2、自软件购买之日起一年免费上门服务，内容见产品内所附《服务指南》；
- 3、软件热线电话服务： 400 6577 333
- 4、软件培训：乙方为甲方提供培训业务操作和系统维护，超出上述范围的服务另外收取费用。

五、产品说明：乙方保证交付的产品均合使用手册所述功能和质量。

六、软件升级：当软件功能、性能或运行平台作了改进、优化、升级并发布新版本时，对合法用户进行版本升级服务，升级费用将根据用友集团成员企业当时的最新规定收取。

七、本合同一式二份，甲乙双方各持一份，自签字之时起生效。

八、免责条款：甲方在使用上述软件过程中，因设备故障、操作失误等造成的数据丢失、利润或营业额损失或费用增加，以及因软件被盗、损失、损毁、误用所造成的损失，乙方不负责。

九、违约责任:1、本合同签订后，无正当理由，任何一方不得任意解除合同，否则，应按合同总价的 100% 向对方支付违约金。2、本合同签订后，甲方付清合同所列全部款项后，产品版权归甲方所有，乙方不得使用任何方式影响甲方的产品使用，未付清全部款项前，产品所有权归属乙方，乙方有权收回产品加密介质。

十、解决纠纷方式：如双方在履行本合同中出现分歧时，本着互谅互让的原则协商解决。如协商不成功，任何一方可将争议提交本地仲裁机关解决。

甲方签章:

乙方签章:

授权人:

授权人:

签约人:

签约人:

电 话:

电 话:

年 月 日

年 月 日

（附件一）

## 所购软件标准技术支持服务

为使甲方所购软件的使用顺利进行，提高甲方工作效率。经甲乙双方友好协商，就所购买许可软件的维护与技术支持服务事项作如下说明：

- 一、 乙方将为甲方提供优质的软件维护与技术支持服务。但乙方只就甲方此次购买的许可软件而提供相应的标准维护与技术支持。
- 二、 乙方向甲方提供标准维护与技术支持服务的范围：
  - 1、 由于数据库或软件发生故障或使甲方的现场系统停滞并且不能用许可软件处理数据；
  - 2、 许可软件发生问题而导致甲方主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决（暂时性）的问题；
  - 3、 许可软件发生非关键性问题，并且甲方能继续运行系统或进行系统操作；
  - 4、 所有有关许可软件的使用问题；
  - 5、 甲方人员非法操作、计算机设备故障、网络故障带来的许可软件的重新安装、数据修复。
- 三、 乙方提供的标准技术服务不包括以下情况：
  - 1、 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的数据混乱和丢失、无法修复；
  - 2、 对甲方使用许可软件的硬件环境进行检查；
  - 3、 对甲方使用许可软件的硬件提供相应的技术指导；
  - 4、 对甲方许可硬件的咨询实施工作；
  - 5、 对甲方未按照许可协议约定的范围及限制使用的许可软件；
  - 6、 甲方所使用的任何第三方软件产品。
- 四、 根据规定，乙方将为甲方提供为期一年的标准维护及技术支持服务，此服务期限从本合同签订之日起开始计算，服务期内的标准维护与技术支持服务为赠送服务。第一年度服务期满后，甲方应于期满后及时向乙方支付新年度的服务费。维护服务费用按年收取，同时甲乙双方签署新的年服务协议。
- 五、 乙方将完全按（附件二）中的服务内容、方式及承诺标准为甲方提供服务。
- 六、 除本说明的明确约定以外，乙方不对维护服务做其他任何明示的或者暗示的保证或承诺。
- 七、 甲方如果要求乙方超出本协议约定的范围提供技术支持服务，则需要同乙方就服务时间、内容、费用等要求另行签订相关协议。如果乙方在维护与技术支持服务过程中发现提供服务的内容不属于本协议约定的范围，乙方有权终止维护与技术支持服务。

(附件二)

### 标准服务内容、方式及标准

服务项目	服务项目介绍	服务方式	服务标准
用户自助	用户通过登录用友提供的自助服务网站解决常规业务问题	(1)	(1) 7*24 小时提供服务即时响应
热线咨询	对自助服务无法解决的问题, 用友服务机构通过热线支持解决用户常用的业务问题的过程	(2)	
登录故障	解决软件无法登录服务器的故障	(3) (5)	(2) 6*8 小时提供服务即时响应
应用故障	排除用户正常应用过程中的故障、确保正常运营	(2) (3) (4) (5)	
软件安装	软件安装	(3)	(3) 5*8 小时提供服务 2 个工作日内响应
补丁安装	根据需要为用户安装相关的软件补丁	(3)	
数据迁移	用户更换机器或网络等设备时, 将数据迁移的新机器上	(5)	(4) 5*8 小时提供服务 1 个工作日内响应
结帐服务	月末为用户进行的月末结帐处理	(3)	
报表制作	仅为用户提供标准财务报表的编制指导	(3) (5)	(5) 5*8 小时提供服务 30 公里以内 24 小时响应, 30 公里以外 48 个小时内响应
专用套打调试	调试用友表单套打故障	(3) (5)	
年度结转	帮助客户进行年度结转	(3) (4) (5)	
服务大会	通过会议, 增强与用户交流		定期或不定期的举办用户会议, 座谈等活动
关怀服务	通过回访、电话沟通等方式了解用户使用状况, 并根据使用状况给予不同的关怀		定期使用电话、传真、信函、邮件等方式

服务方式说明: (1) 在线服务 (2) 热线服务 (3) 远程服务 (4) 送修服务 (5) 现场服务

自助服务网站: <http://service.chanjet.com>

服务热线电话: 400 6600 802