
河南致远为匠软件有限公司

开发及运维服务合同

甲 方：新乡市财政服务中心

乙 方：河南致远为匠软件有限公司

签订日期：2025 年 12 月

签订地点：郑州

目 录

第一条 甲方选择每年向乙方购买以下内容（具体服务内容见附件一）：	3
第二条 费用支付：	3
第三条 双方责任：	4
第四条 保密信息	4
第五条 违约责任	5
第六条 不可抗力	5
第七条 通知	5
第八条 合同生效及终止	5
第九条 其 他	6
附件一 《技术要求》	7



甲方：新乡市财政服务中心

地址：

乙方：河南致远为匠软件有限公司

地址：郑州市经三路金城国际6号楼东单元2205

鉴于：

甲乙双方本着相互信任、真诚合作、共同发展的原则，在友好协商的基础上共同制定如下合同内容：

第一条 甲方选择每年向乙方购买以下内容（具体服务内容见附件一）：

序号	投报服务名称	内容	单位	数量	单价	小计	备注
1	2 年运维服务	协同办公系统 2 年期的运维服务	年	2	50,000	100,000	服务周期：自签订合同之日起至 2027 年 12 月 31 日。
投标总价		大写： <u>壹拾万元整</u> 小写： <u>100,000.00</u>					
备 注		服务要求详见附件《技术要求》					

第二条 费用支付：

1、支付方式：

第一笔款：第一年服务期满后，甲方支付乙方人民币 50000 元；

第二笔款：第二年服务期满后，甲方支付乙方剩余合同额，人民币 50000 元。

2、乙方账户信息：

乙方公司全称：河南致远为匠软件有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司郑州锦艺城支行

帐 号：261164319585

第三条 双方责任：

1、甲方责任：

1) 为方便乙方根据本合同的约定提供服务，甲方应确保有专人负责许可软件的使用和管理，并建立相关制度，以确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障。

2) 定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

3) 在许可软件使用过程中发现许可软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。

4) 在乙方进行支持服务时，根据乙方要求，指定配合工作的人员，提供必要的设备。

2、乙方责任：

1) 乙方应提供专人，根据甲方所反馈的软件问题提供响应的服务，服务范围详见附件《技术要求》；

2) 乙方应主动服务，针对乙方发现的系统漏洞或功能补丁应及时通知并推送甲方相关人员，完成相关完善漏洞及功能补丁工作。

3、乙方提供的支持服务不包括以下情况（如果双方在本合同中或另行约定由乙方就下述情况有偿向甲方提供附加支持服务，乙方将根据该等约定向甲方提供服务）：

1) 甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等原因致使许可软件无法正常运行；

4、超出本合同及其附件约定：

甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供支持服务，甲方应与乙方另行协商签署相关合同，并向乙方支付相应的服务费用。如果乙方在支持服务过程中发现提供服务的内容不属于本合同约定的范围，乙方有权根据其自身的判断中止支持服务，甲方应对乙方已提供的服务按照乙方当时有效的收费标准向乙方支付服务费。

第四条 保密信息

甲乙双方承认保密信息构成有价值的商业秘密。双方同意严格按照本合同的规定使用对方的保密信息。双方同意：

1、对保密信息保密，并采取所有必要的预防措施（包括但不限于双方采取的用于保护自身保密信息的措施）防止未经授权使用及透露保密信息。

-
- 2、不得向第三方提供保密信息或由保密信息衍生的信息。
 - 3、除了本合同确定的使用范围外，不得在其他任何时候使用保密信息。
 - 4、本合同约定的双方所承担的保密义务不因本合同的变更或终止而终止，如双方没有对保密期限加以规定，则直至保密信息在本行业中成为公知信息后，本合同约定的保密义务才予以解除。
 - 5、适用：本条款项下的义务适用于任何保密信息，或根据双方事先或目前合同由一方提供给另一方的其他专有和/或保密信息

第五条 违约责任

- 1、乙方的服务人员不履行或不按本合同约定履行服务，导致甲方无法正常使用许可软件，并造成了实际损失，乙方应该给甲方以适当的经济补偿，补偿标准不超过甲方依据本合同所支付的一年的支持服务费。

第六条 不可抗力

- 1、合同的任何一方因不能预见、无法避免的自然灾害或社会事件，包括但不限于战争、港口封锁、内乱以及严重的水灾、地震和其他国际商务惯例被认定的不可抗力事故而影响合同执行时，则延迟履行合同的期限，延迟的时间应相当于不可抗力事故所影响的时间。
- 2、合同的任何一方因不可抗力的原因，不能履行合同，应及时通知对方，在取得有关部门的证明和对方谅解的情况下，经双方协商一致，可延期履行合同，或更改合同中的某些条款。

第七条 通知

各方基于本协议向对方发出的所有书面通知均应按本协议首部约定的地址及联系人发出，任何一方上述信息发生变化时，均应及时通知对方，否则由此产生的不利后果由变更方承担。

第八条 合同生效及终止

- 1、本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2、本合同的终止按如下约定：
 - 1) 该合同履行期限届满。

2)当出现不可抗力情形时，双方可以协商终止本合同。

3)双方协商一致，可以终止本合同。

第九条 其他

1、合同的修改和补充：甲乙双方可以通过书面协议方式对本合同进行修改和补充。经本合同双方签署的本合同的修改协议和补充协议是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

2、完整协议：本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项作出的任何口头或书面合同或许诺。

3、适用法律：本合同的成立、有效性、解释、履行及由此产生的争议的解决，均应适用中华人民共和国法律。

4、争议解决：凡由本合同引起的或与解释或执行本合同有关的任何争议，各方应首先通过友好协商或调解解决。协商或调解不成，双方同意提交新乡仲裁委员会仲裁解决。

5、文本：本合同自双方授权代表签字并加盖合同章（同时加盖骑缝章）生效；本合同一式陆份，甲乙各方执叁份，具有同等法律效力。

甲方（签章）：新乡市财政服务中心

授权代表：

签约日期：2025年12月19日

乙方（签章）：河南致远为匠软件有限公司

授权代表：

签约日期：2025年12月19日

附件一 《技术要求》

一、年运维服务内容

1. 增值服务项目

1.1自助FAQ库查询

1) 服务内容：自助方式网站查询常见问题解决方案；获取产品发版信息、服务动态及客服新闻；通过自助查看案例库学习其他用户的应用经验与案例。

2) 服务质量标准和规范：7*24小时；

3) 交付方式：自助服务网址：support.seeyon.com。

4) 交付角色：服务工程师。

1.2补丁包下载

1) 服务内容：各版本已有单点补丁、月度补丁合集、同一版本SP补丁更新。

2) 服务质量标准和规范：单点补丁每日更新1次，月度补丁每月更新1次，SP补丁按发版周期更新。

3) 交付方式：服务网址：support.seeyon.com—补丁包下载栏目。

4) 交付角色：服务工程师。

1.3功能级多媒体课件

1) 服务内容：功能操作级课件下载供参考学习，包括新版本新功能课件、产品功能模块课件。

2) 服务质量标准和规范：每季度发布5个。

3) 交付方式：服务网址：support.seeyon.com—培训案例。

4) 交付角色：服务工程师。

2. 年运维服务

2.1远程服务

2.1.1远程运维

1) 服务内容：对远程运维团队无法解决的问题提供远程服务。客服中心远程受理协同产品使用中各类问题；

2) 服务质量标准和规范：7天*24小时；电话接通率95%以上。

3) 交付方式：客服专线。

4) 交付角色：服务工程师。

2.1.2网络培训

1) 服务内容：新版本的新功能新应用、运维技术类专题网络培训。

2) 服务质量标准和规范：半年度一次。

3) 交付方式：网络培训。

4) 交付角色：培训经理。

2.1.3 知识转移

1) 服务内容：提供重点行业协同表单案例、协同案例分享，案例表单模板下载，行业业务流程分享。

2) 服务质量标准和规范：重点前十个行业，每行业每年不低于10个。

3) 交付方式：服务网站support.seeyon.com。

4) 交付角色：服务工程师。

2.2 现场服务

1) 服务内容：对客户运维团队无法解决的问题提供上门现场服务。系统出现影响全局应用问题，第一时间到客户现场排查解决问题；

2) 服务质量标准和规范：服务时间：5天*8小时；响应时间：8工作小时；

3) 交付角色：服务工程师

3. 客户专场培训

1) 服务内容：按甲方需求针对系统管理员、新增应用人员及新功能进行专题培训。

2) 服务质量标准和规范：5天*8小时；需求提前十个工作日申请

3) 交付方式：现场培训

4) 交付角色：培训讲师

4. 紧急情况服务

客户出现无法应对的系统级故障时，确保提供7天*24小时的紧急电话支持服务，并协调资源解决故障。系统级故障应甲方要求可提供2小时到场服务。

5. 服务目标与原则

5.1 服务目标

通过服务提高协同办公系统运维维护服务水平和服务质量，及时响应用户需求，逐步提高用户满意度；及时发现和排除协同办公系统运维运行风险及故障隐患，提升协同办公系统运维运行的稳定性和可靠性。

5.2 服务原则

为实现新乡市财政服务中心协同办公系统运维服务目标，根据新乡市财政服务中心信息中心信息系统服务管理要求，按照以下原则开展服务：

5.2.1 规范性原则

严格按照新乡市财政服务中心信息中心运维体系组织运维服务工作。

5.2.2 及时性原则

保证服务的及时性，及时响应和解决用户的服务请求、问题，及时发现和排除系统隐患，快速高效地处理故障并恢复设备和系统正常运行。

5.2.3客户满意原则

以提高用户满意度作为服务工作的目标，建立服务质量持续改进和客户满意度提升的机制和措施。

5.2.4专业性原则

建立各项运维流程体系，提高服务的业务和技术能力，保证服务专业性和服务质量。

5.2.5连续性原则

具备连续提供服务的能力，保证服务的持续性和一致性，保证服务团队的稳定性。

5.2.6系统性原则

从系统整体的高度考虑服务，掌握所有设备和软件间的关联性和协同性。