合同编号：XH-SV-2026-0318　　密级：内部

软 件 服 务 合 同

本文件为演示样例，公司名称、人物和数据均为虚构。

甲方（委托方）

名　　称：示例制造有限公司

住　　所：示例市高新区创新大道 100 号

法定代表人：王示例

项目联系人：

联系电话：010-0000-0000

电子邮箱：

乙方（服务方）

名　　称：星河软件有限公司

住　　所：示例市软件园星河路 8 号 3 层

法定代表人：陈虚构

项目联系人：李演示

联系电话：010-0000-0001

电子邮箱：service@example.com

乙方开户银行：示例银行示例市软件园支行　　账号：0000 0000 0000 0000 000

签订地点：示例市高新区　　签订日期：　　年　　月　　日

甲、乙双方本着平等自愿、诚实信用的原则，就甲方委托乙方提供“协同办公平台”软件订阅、部署实施及运维支持服务事宜，经友好协商，依据国家有关规定，达成如下协议，供双方共同遵守。

第一条　定义

除本合同另有约定外，下列用语具有如下含义：

1.1　“平台”指乙方自主研发并享有知识产权的“星河协同办公平台”软件，包括其后续发布的升级版本。

1.2　“服务”指乙方依据本合同向甲方提供的软件订阅、部署实施、数据迁移、培训及运维支持服务。

1.3　“授权用户”指经甲方开通、使用平台的甲方员工，数量以附件一《服务清单》载明为准。

1.4　“工作日”指除国家法定节假日、休息日以外的日期；“日”未特别说明的，指自然日。

1.5　“故障”指平台无法按照产品说明正常运行，影响甲方正常使用的情形，分为一级、二级、三级，具体分级标准见附件二。

第二条　服务内容

2.1　软件订阅：乙方向甲方提供平台标准版 800 个授权用户账号的订阅服务，开通即时通讯、审批流程、文档协作、考勤管理四个功能模块。

2.2　部署实施：乙方在甲方指定的私有云环境中完成平台部署、组织架构导入、单点登录对接和不超过 20 个审批流程的配置。

2.3　数据迁移：乙方负责将甲方原有办公系统中 2023 年 1 月 1 日以后的公告、审批记录及文档迁移至平台，迁移前双方应当共同确认数据范围和字段对应关系。

2.4　培训服务：乙方为甲方管理员提供不少于 2 天的现场培训，为普通用户提供线上培训视频及操作手册。

2.5　运维支持：服务期内，乙方提供 7×24 小时故障受理服务，响应时限如下：

（一）一级故障：30 分钟内响应，4 小时内恢复或提供临时解决方案；

（二）二级故障：2 小时内响应，1 个工作日内解决；

（三）三级故障及咨询：1 个工作日内响应，5 个工作日内答复处理方案。

第三条　服务期限

3.1　软件订阅服务期限为三年，自平台上线验收合格之日起计算。

3.2　部署实施工作应当在本合同生效之日起 60 日内完成。因甲方原因延误的，期限相应顺延。

3.3　服务期满前 60 日，双方可协商续订事宜；续订价格涨幅不超过上一服务期年度费用的 5%。

第四条　服务费用及支付

4.1　本合同服务费用总额为人民币 1,260,000.00 元（大写：壹佰贰拾陆万元整），含增值税，其中：软件订阅费 960,000.00 元（三年），部署实施及数据迁移费 220,000.00 元，培训费 80,000.00 元。

4.2　甲方按下表约定的节点向乙方支付服务费用：

期次	付款节点	比例	金额（元）	付款条件
1	合同生效	30%	378,000.00	合同生效后 15 个工作日内，凭乙方发票支付
2	平台上线验收合格	40%	504,000.00	取得双方签署的验收报告后 15 个工作日内支付
3	上线满 12 个月	15%	189,000.00	当期无未关闭的一级故障
4	上线满 24 个月	15%	189,000.00	当期服务考核结果为合格及以上
合计		100%	1,260,000.00	—

4.3　乙方应当在每期付款前开具合法有效的增值税专用发票。甲方未收到合格发票的，有权顺延付款，且不视为违约。

4.4　除本合同另有约定外，乙方为履行本合同发生的差旅、住宿等费用已包含在服务费用中，甲方不另行支付。

第五条　双方权利与义务

（一）甲方的权利与义务

5.1　按照本合同约定支付服务费用。

5.2　指定项目联系人，及时提供部署实施所需的服务器环境、网络条件、组织架构及历史数据。

5.3　有权对乙方的服务过程进行监督，对不符合约定的服务提出书面整改要求。

5.4　负责管理授权用户账号，不得将账号转让或出租给甲方以外的第三方使用。

（二）乙方的权利与义务

5.5　按照本合同及附件约定的范围、标准和时限提供服务，并配备具有相应经验的项目经理和实施人员。

5.6　平台发布安全补丁或重要升级时，应当提前 5 个工作日通知甲方，并在双方商定的时间窗口内实施。

5.7　每季度向甲方提交运维服务报告，内容包括故障处理情况、系统运行指标及改进建议。

5.8　有权按照本合同约定收取服务费用；甲方逾期付款超过 30 日的，乙方经书面催告后可以暂停除故障处理外的其他服务。

第六条　验收

6.1　部署实施完成后，乙方应当书面通知甲方进行上线验收。甲方应当在收到通知后 10 个工作日内，依据附件一所列的验收标准组织验收。

6.2　验收合格的，双方签署验收报告；验收不合格的，甲方应当书面列明不合格事项，乙方应当在 10 个工作日内整改后重新提交验收。

6.3　甲方无正当理由逾期未组织验收，或者平台已投入正式使用满 30 日的，视为验收合格。

第七条　知识产权

7.1　平台及其相关文档的知识产权归乙方所有。本合同的签订不视为乙方向甲方转让平台的任何知识产权。

7.2　乙方为甲方专门开发的审批流程配置、数据接口脚本等交付成果，在甲方付清全部费用后，甲方享有在其内部无限期使用的权利。

7.3　乙方保证其提供的平台不侵犯任何第三方的合法权利。因此引起第三方索赔的，由乙方负责处理并承担由此给甲方造成的损失。

第八条　保密

8.1　任何一方对在履行本合同过程中知悉的另一方商业秘密、技术信息及经营信息负有保密义务，未经对方书面同意，不得向第三方披露，但依照国家有关规定须向有权机关披露的除外。

8.2　保密义务自本合同生效之日起至相关信息依法公开之日止，不因本合同的终止而失效。

第九条　数据安全

9.1　甲方在平台中存储和处理的业务数据归甲方所有。乙方仅为履行本合同之目的处理上述数据，不得用于其他任何用途。

9.2　乙方应当采取访问控制、加密传输、操作日志留存等必要的技术和管理措施，保障数据安全。乙方运维人员访问甲方生产环境须事先取得甲方书面授权。

9.3　发生或可能发生数据泄露、毁损、丢失的，乙方应当立即采取补救措施，并在 24 小时内书面告知甲方。

9.4　本合同终止后 30 日内，乙方应当协助甲方完成数据导出，并在甲方确认后删除其持有的甲方数据，出具书面删除说明。

第十条　违约责任

10.1　乙方未按约定期限完成部署实施的，每逾期一日，按部署实施费的 0.5‰ 向甲方支付违约金，累计不超过部署实施费的 10%。

10.2　服务期内单个自然月平台可用率低于 99.5% 的，乙方按当月订阅费的 10% 向甲方提供服务抵扣；低于 98% 的，按 30% 抵扣。

10.3　甲方逾期付款的，每逾期一日，按逾期金额的 0.5‰ 向乙方支付违约金，累计不超过逾期金额的 10%。

10.4　任何一方违反保密或数据安全义务的，应当赔偿由此给对方造成的全部直接损失。

第十一条　不可抗力

11.1　因不能预见、不能避免且不能克服的客观情况导致不能履行或不能完全履行本合同的，受影响一方应当在 3 日内通知对方，并在 15 日内提供相关证明。

11.2　不可抗力持续超过 60 日的，任何一方均有权书面通知对方解除本合同，双方按照已履行部分结算费用。

第十二条　争议解决

12.1　因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应当友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

12.2　争议处理期间，除争议事项外，双方应当继续履行本合同的其他条款。

第十三条　其他

13.1　本合同自双方法定代表人或授权代表签字之日起生效。

13.2　本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

13.3　本合同附件为本合同不可分割的组成部分，包括：附件一《服务清单及验收标准》、附件二《故障分级标准》。

13.4　本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：示例制造有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：　　年　　月　　日

乙方：星河软件有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：　　年　　月　　日

附件一　服务清单及验收标准

序号	服务项目	服务内容	验收标准
1	软件订阅	标准版，800 个授权用户，四个功能模块	全部账号可正常登录，四个模块功能与产品说明一致
2	部署实施	私有云部署、组织架构导入、单点登录对接	组织架构与甲方确认清单一致；单点登录成功率不低于 99.9%
3	流程配置	不超过 20 个审批流程	每个流程按甲方确认的流程图完成三轮测试且无缺陷
4	数据迁移	2023 年 1 月 1 日以后的公告、审批记录及文档	抽检 200 条记录，字段完整率 100%，附件可正常打开
5	培训	管理员现场培训 2 天；用户培训视频及手册	管理员培训考核通过率不低于 90%

附件二　故障分级标准

一级故障：平台整体不可用，或核心模块（即时通讯、审批流程）不可用，影响全部或大部分授权用户。

二级故障：单个功能模块部分功能异常，或系统响应明显变慢，影响部分授权用户正常工作。

三级故障：界面显示错误、非核心功能异常等不影响主要业务的问题，以及使用咨询。