

企鲸客 scrm 系统服务合同

合同编号：DHC-FXB-DYH-2989

甲方：中安振华（广州）电子有限公司

联系方式：13416167291

乙方：河南鼎汉软件科技有限公司

联系方式：0371-55228171

一、服务项目与收费

乙方为甲方提供“企鲸客 scrm 系统”，并负责该系统的售后及更新服务。开通 4 个坐席（500 人/年）软件费用为人民币（大写）：贰仟圆 整每年，（小写）：¥2000.00/年。

二、费用支付

1. 甲方应在本合同签署后 1 个工作日内，支付给乙方 贰仟圆 整。乙方收到甲方上述约定的费用后，开始为甲方开通并对接系统。

对公账户：河南鼎汉软件科技有限公司

开户行：郑州银行正光路支行

帐 户：9380 1880 1216 76916

三、服务条款

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，本着平等互利、诚信合作的原则，经双方平等自愿友好协商，就甲方向乙方购买“企鲸客 scrm 系统”相关事宜，签订如下条款，该条款是合同的组成部分。

一、甲方的权利与义务

1. 甲方在使用软件的过程中，必须严格遵守国家相关法律法规，严格遵守《互联网信息服务管理办法》，对使用软件发布的信息内容进行审查，保证信息内容的健康、合法。
2. 甲方应保证合法使用乙方软件，如甲方将软件用于非法用途或发布的内容不符合法律规定、侵害第三方权益的，一切责任及损失均由甲方承担。
3. 甲方应保证在乙方没有授权的情况下不得复制、传播乙方软件给第三方，否则乙方有权追究甲方的法律责任，并要求甲方赔偿乙方经济损失。
4. 甲方享有乙方提供技术支持的权利，合同期内乙方有责任保证软件的正常运行，协助甲方解决软件运行过程中出现的故障，客服 10 分钟内响应，简单问题 8 小时内提供解决方案，复杂问题 24 小时内提供解决方案。
5. 甲方不得全部或部分转让其在本合同项下的任何权利和义务给任何第三方。

二、乙方的权利与义务

1. 乙方向甲方提供企鲸客 scrm 系统，并负责为甲方提供软件的应用指导和售后服务，及时响应并解答

公司地址：郑州市金水东路 80 号绿地新都会 6 号楼 10 层

电话：0371-55228171

甲方在使用过程中遇到的各种疑问。

2. 乙方在整个服务期内须确保平台的稳定性和可用性,由于乙方软件服务的部分功能是建立在其他第三方服务商的服务基础之上,如因第三方服务商的服务出现故障而导致乙方软件服务在短时间内不能正常使用,或因不可抗力而导致的相关服务不能正常提供,乙方无须承担责任,但乙方应尽最大努力使其尽快恢复正常。
3. 乙方应确保甲方软件使用的安全性,发现漏洞及时修复。以及功能的正常使用没有问题。
4. 乙方有权在未预先告知甲方的情况下随时删除含有任何危害国家安全、淫秽色情、虚假、诽谤(包括商业诽谤)、非法恐吓或非法骚扰、有损他人名誉、利益、侵权等违法或有违公序良俗的信息内容。
5. 乙方对下列事项不作任何陈述与保证:
 - 1) 甲方使用软件时,软件与任何其他第三方软件、硬件或数据结合时的安全性、及时性、不受干扰或不发生错误;
 - 2) 软件完全符合甲方的要求或经验;
 - 3) 软件功能完全按照甲方的要求进行修改。

三、保密条款

1. 合同的任何一方对在合作过程中获知的对方商业秘密(包括技术信息和经营信息)负有保密义务,未经对方书面许可,任何一方不得将其泄漏给任何第三方,否则应承担违约责任并赔偿损失。法律法规或政府部门要求的除外。
2. 乙方在服务期给予甲方的任何合作细节或优惠政策,甲方都不得向第三方泄漏。
3. 双方的保密义务不因本合同终止而解除。

四、违约责任

1. 若任何一方未能履行其在本合同中规定的相关义务,或未能遵守其在本合同中所作的任何承诺,或者任何一方在本合同中所做陈述或保证不真实或有重大遗漏均被视为违约。
2. 任何一方违反本合同约定的,应承担违约责任。当违约行为的处理方法未在本协议其他条款中作具体规定时,违约方须支付给对方本协议金额的 30%作为违约金,造成其他损失的,还须承担相应的法律责任。
3. 如甲方违反本合同相关规定,乙方有权暂停或终止提供软件服务,甲方已经支付的费用不予退还。
4. 由于不可抗力或意外事件而导致的乙方软件服务延迟或中断,不视作乙方违约。不可抗力是指所有超出本合同双方合理控制范围的事件,该事件应不可预见,或虽然可以预见,但通过合理努力无法阻止或避免其发生,且这类事件发生于本合同签字之后,并且阻止任何一方全部或部分履行本合同。

五、合同的变更、解除与终止

1. 发生下列情况之一,可变更或解除本合同,变更或解除须以书面的形式方能生效:
 - 1) 因情况发生变化,当事人双方经过协商同意;
 - 2) 由于不可抗力或一方当事人无法防止的外因,致使本协议无法履行;
 - 3) 合同一方严重违约致使不能实现合同目的,另一方可以解除合同;
 - 4) 本合同约定服务期限到期,双方未就延长服务期达成一致。
2. 合同如有未尽事宜,须经甲乙双方共同协商达成书面补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

六、争议解决与适用法律

1. 本合同参照《中华人民共和国民法典》制定，乙方对合同争议条款有最终解释权。
2. 甲、乙双方因履行本合同发生的争议，优先通过协商解决，协商不成的，将争议提交郑州市仲裁委员会并按其仲裁规则进行仲裁。

七、合同的生效

1. 本合同及其附件自双方授权代表签字之日起生效。本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。
2. 经双方确认的往来信函、传真、电子邮件等，将作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同任何条款的无效将不影响本合同其他条款的效力。

甲方（盖章）：

授权代表签字：

日期：



乙方（盖章）：河南鼎汉软件科技有限公司

授权代表签字：

日

期：

