

客户资源系统服务合同

甲方：河南省图书馆

乙方：河南盛行电子科技有限公司

一、服务期间

1. 服务期为从 2024 年 1 月 1 日 至 2024 年 12 月 31 日。

二、费用支付

自本协议生效之日起 30 日内，甲方应向乙方一次性支付本年度合同款总计人民币(大写) 肆万玖仟捌佰元整 (¥ 49800.00 元)。

甲方应将上述价款支付至乙方以下指定银行账户：

户名：河南盛行电子科技有限公司

开户行：中国建设银行郑州行政区支行

帐号：4100 1503 0100 5021 3925

三、服务内容和范围

2.1 服务范围：

1. 服务机器或终端软件数量：行知智能触控资源 2 套；
2. 报纸资源：提供 800 种以上电子报纸；
3. 电子图书资源：提供 5000 种下载服务，确保正常下载、阅读；
4. 有声读物资源：提 10000 种下载服务，保证正常下载，阅读；
5. 少儿动漫资源：提供 300 种在线阅读及观看；
6. 新闻期刊资源：提供 900 种下载服务及在线观看阅读；
7. 提供后台更新及服务；
8. 乙方提供一年不少于三次读者服务活动。

2.2 软件服务内容:

合同签订后,乙方应组建技术熟练、称职的团队全面履行合同,并指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实,包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名: 吴泽迪; 联系电话: 13663006929。

1. 日常维护:乙方以电话、传真、远程协助、电子邮件等服务方式提供技术支持;如遇特殊情况需乙方上门服务,乙方应提供免费上门服务。在国家法定工作日内预约提供服务,如预约不成功服务时间后延,待上班之后提供售后服务。
2. 故障诊断:为客户诊断行知阅读或开发的软件、硬件故障并提供处理建议,保障客户软件和硬件能够正常使用。
3. 应用指导:日常使用过程中,乙方会协助并指导客户进行软硬件设置、功能操作,提升客户软硬件应用能力。
4. 软件升级:按照乙方产品升级规定执行。
5. 乙方提供的标准服务不包括以下情况:甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒、第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等导致许可软件无法正常运行;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数据混乱和丢失。甲方硬件或宽带网络出错(硬盘数据丢失)。
6. 乙方对如下软件产品不提供任何支持服务:乙方及乙方代理人之外的任何人未经乙方许可对许可软件进行任何方式的修改而产生的软件;甲方未按照许可合同约定的范围及限制使用的许可软件;甲方所使用的任何第三方软件产品。

2.3 设备售后服务:

1. 乙方保证实现:7×8 服务;
2. 故障诊断:为客户提供远程技术支持诊断硬件故障并提供处理建议,保障客户软件和硬件能够正常使用;为损坏和不可抗拒的设备损坏除外;

3. 产品故障需要维修，乙方负责维修。远程（电话、邮件、远程操作）操作超过 48 小时无法修复时乙方提供上门服务，若需硬件更换，需甲方承担硬件成本费用。

2.4 技术支持方式

1. 热线电话服务：全国统一服务热线：0371-86559851，乙方负责该系统的客户服务经理应提供 7*24 小时的技术支持服务；乙方应有专门的客户服务部为甲方提供必要的售后技术支持，应对甲方提出的一般性技术问题进行答疑解惑。

2. 远程支持：乙方将利用现代通讯手段，实现软件维护的远程支持，并定期通过远程或现场检查 and 诊断系统，以消除隐患。

3. 电子邮件热线服务：甲方可以通过电子邮件的形式随时获得乙方的技术支持，乙方技术支持邮箱：568550894@qq.com，对于甲方提出的问题应由乙方专职的技术支持工程师予以回复。

四、免责条款

人为因素或不可抗力因素导致产品问题或故障，需要双方磋商解决，政府行为视同不可抗力因素。

五、合同的生效、有效期和终止

1、本合同经双方授权代表签字盖章后生效；任何一方不得口头更改或终止合同。

2、下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) . 项目招标采购文件
- (2) . 投标响应文件
- (3) . 乙方在响应时的书面承诺
- (4) . 项目成交通知书
- (5) . 合同补充条款或说明
- (6) . 保密协议或条款
- (7) . 相关附件及电子版资料



附件为本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。本合同未尽事宜，双方应以友好方式协商解决；若双方通过协商不能达成协议时，则提交郑州市法院进行判决。本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

甲方：河南省图书馆

乙方：河南盛行电子科技有限公司

(盖章)

(盖章)

法定代表人或委托人

法定代表人或委托人

(签字)：

(签字)：

签署日期： 年 月 日

签署日期： 年 月 日

2023 8 18

