

根据《中华人民共和国民法典》及其相关法律、法规的规定，甲乙双方经友好协商，在自愿、公平、诚实信用的基础上，就甲方和乙方在产品或服务达成如下协议：

第一条 协议释义

1. 本协议中的甲方即最终用户。
2. 本协议中的最终用户即指产品的被授权使用方或服务接受方。
3. 本协议中的乙方即指北京东方通科技股份有限公司。

第二条：知识产权条款

1. 乙方授予最终用户本合同中所购买产品的中国大陆地区的使用许可，该使用权是非独占、不可转让的。甲方同意只在本合同第一条指定项目的范围内使用该软件，乙方的授权除了在此明确规定的以外，不存在其他明示或暗示的许可。
2. 乙方保证所提供的软件产品为正版软件，该软件的全部或部分以及本合同所涉及所有文件的知识产权均属于乙方所有，甲方或者任何第三方不得以任何方式侵犯乙方的知识产权，包括但不限于：
 - (1) 将软件复制、修改、升级、反向破译、反向汇编、反向工程等；
 - (2) 未按照本合同约定的数量、范围、期限或是版本使用软件；
 - (3) 绕过本合同软件的任何技术限制；
 - (4) 未经乙方书面同意，将本合同软件转让给本合同外的第三方；
 - (5) 其他侵犯乙方知识产权的行为。
3. 如果甲方发现任何第三方在本合同被许可的范围内非法使用乙方软件产品，甲方应立即通知乙方，乙方应立即采取适当措施以制止非法使用行为。

如果乙方发现包括甲方在内的任何第三方非法使用乙方的软件产品，乙方有权要求甲方配合乙方进行软件使用情况调查，并保留追究侵权行为的权利。

第三条：售后服务

1. 乙方通过以下方式向最终用户提供标准技术支持服务：
 - 1) 热线电话 400-650-7088。最终用户拨打热线或项目负责人电话提出服务需求，技术人员根据故障紧急情况电话回复指导最终用户解决出现的故障。
 - 2) 远程登录。远程登录需要最终用户具备远程登录的条件，并向乙方的技术人员开放权限。
2. 乙方不提供维保服务的软件：甲方所使用的任何第三方软件产品；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。
3. 非乙方软件问题所造成的故障，乙方不负责维护；对于重大或紧急故障确需现场解决的，经甲方以书面形式申请，乙方可提供上门服务，甲方或最终用户同意按乙方的收费标准支付费用，服务完成后，甲方或最终用户应在《服务记录单》上签字确认。

第四条：权利和义务

1. 甲乙双方未经对方书面形式许可，不得以任何方式转让本合同项下的权利、义务。
2. 乙方保证本合同软件完全符合本合同产品的规格和功能标准，并保证本合同软件在正确安装、使用和维护的情况下能够正常运行，乙方不对所提供软件的功能符合项目的整体要求负责。
3. 甲方应确保许可软件所运行环境(包括计算机、打印机及相关硬件设备)的安全，并按使用手册进行操作，为许可软件正常运行提供保障。
4. 甲方应定期做好系统数据备份并妥善保管，在许可软件使用过程中发现许可软件异常，应记录故障现象，并及时与乙方取得联系，便于乙方诊断，在乙方进行运行维护时，根据乙方要求，为乙方人员开展工作提供便利条件。
5. 本合同产品临时许可仅限制产品使用期限，甲方不得以乙方未交付正式许可或是产品临时许可到期后不需要正式许可为由拒绝支付本合同约定的合同款项，否则乙方有权要求甲方按本合同第十条第二款约定承担违约责任。

第五条：保密条款

1. 除按照司法程序或其他法律程序提供给法院或其他相关部门外，未经对方书面形式许可，双方不得以任何方式向第三方（包括最终用户）提供本合同的产品名称、价格、数量等其他相关的商务信息。
2. 甲乙双方应保证不将在讨论、签订、执行本合同中所获知的对方的商业秘密、技术秘密以及其他相关文件以任何形式泄露给第三方，包括但不限于以软件代码、文字图形、图纸、分析注释、备忘录、研究报告、编辑资料等各种方式出现的信息；甲方应保证最终用户同意遵守本条款的规定。

第六条：不可抗力

不可抗力是指不能预见、不可避免并不能克服的客观情况或事件，包括但不限于地震、洪水、海啸、战争等。

不可抗力发生后，受不可抗力影响的一方应采取一切措施及时通知对方，在不可抗力事件结束后 48 小时内，受不可抗力影响的一方应以书面形式将有关部门出具的证明及其持续的时间、合同不能履行或延迟履行的情况告知对方；对方接到通知后应采取合理措施防止损失的继续扩大，否则应承担损失扩大的责任，如不可抗力持续 30 日以上的，双方应通过友好协商决定本合同的继续履行、变更、终止等事宜；因不可抗力导致违约的，双方均不承担责任。

第七条：争议的解决

双方应严格执行本协议内容，在履行本协议过程中所发生的任何争议，甲乙双方应友好协商解决，协商不成的，应提交乙方所在地人民法院处理。

附件一：标准技术支持服务规范

1. 标准技术支持服务定义

1.1. 服务方式

乙方通过以下方式向最终用户提供标准技术支持服务：

- 1.1.1 热线电话 400-650-7088。最终用户拨打热线或项目负责人电话提出服务需求，技术人员根据故障紧急情况电话回复指导最终用户解决出现的故障。
- 1.1.2 远程登录。远程登录需要最终用户具备远程登录的条件，并向乙方的技术人员开放权限。

1.2. 服务需求入口

最终用户可通过热线电话(400-650-7088)或工程师电话、Email (support@tongtech.com)、在线支持（登录官网 www.tongtech.com）或直接拨打销售人员的电话等方式启动服务处理流程。

1.3. 支持服务时间

支持服务时间	描述
5X9 小时	标准服务时间，即工作日的北京时间 9:00-18:00，不包括中国公众假日。
7×24 小时	标准服务时间加上非标准服务时间； 非标准服务时间指工作日的北京时间 18:00 到第二天的 9:00；或法定节假日 0:00-24:00。 非标准服务时间用于处理紧急事件或者处理预先计划的服务请求。原则上，非紧急服务请求必须在标准服务时间内提前进行预约。

1.4. 服务响应等级定义

等级	响应时间	响应后第一次电话回复	提出初步行动计划
非常紧急	2 小时	1 小时以内	2 小时以内
紧急	4 小时	2 小时以内	4 小时以内
重要	8 小时	4 小时以内	1 个工作日以内
一般	48 小时	8 小时以内	2 个工作日以内

注：上述响应等级的规定仅针对维保服务期内的最终用户有效。

2. 标准技术支持服务内容

标准技术支持服务（又称维保服务或售后服务）内容原则上仅在合同约定的服务内有效。超出合同约定的服务期，要获得东方通的技术支持，请及时购买维保服务。

标准技术服务的具体内容如下：

2.1 技术咨询/问题解答

在标准工作时间内，东方通有专业工程师值守，解答客户通过电话、网络方式提出的技术咨询或问题。

除非有紧急故障，一般仅提供 5X9 小时的服务。标准工作时间外的服务，需要在标准时间内预约，紧急的严重故障可提供 7X24 小时服务。

2.2 性能调优服务

在产品运行一段时间后，或者最终用户的业务发生变化，原有系统无法满足现有业务需要，需提升系统性能。东方通提供远程调优服务，在最终用户许可的情况下，售后工程师可远程接入中间件的宿主服务器，针对性地确定功能瓶颈，提出调优方案。

性能调优服务限于服务器端的中间件产品，不包含应用系统或其他软件的调优，但东方通工程师可配合最终用户进行与中间件相关的应用系统的瓶颈诊断。

2.3 信息推送服务

东方通售后工程师会定期将产品变更信息通过邮件推送给客户指定的联系人，包括新产品发布、产品升级、典型解决方案等信息。客户通过这些信息可以及时了解东方通中间件产品的发展动态。

3. 东方通标准支持服务不包括以下内容：

- 不在服务有效期内的服务请求；
- 不是由东方通应负责的产品或应用软件引起的故障；
- 不在指定的软硬件环境中使用东方通的中间件产品；
- 应用软件的设计和开发；

注：以上标准技术支持服务内容仅提供远程技术支持服务，为保证服务的及时性、全面性、系统性，针对复杂的服务项目，请客户自行购买现场服务。