

## 代傲表计（济南）有限公司 软件产品及数据服务销售框架协议

协议编号 **Agreement No.:**

签订时间 **Date of Signature:**

甲方 **Party A:**

乙方 **Party B:**

单位名称: \*\*\*\*\*

单位名称: 代傲表计（济南）有限公司

\*\*\*\*\*

**Diehl Metering (Jinan) Co., Ltd**

本协议适用于购买乙方软件产品或者数据服务的用户

经甲乙双方协商，就甲方向乙方采购的 软件产品 IZAR@INSIGHT Platform 智能计量平台或者 IZAR@INSIGHT CDS 数据服务 达成以下协议，双方共同遵守。

### 一、软件版本及价格

1.1 乙方向甲方交付的软件产品/数据服务如下：

名称为: IZAR@INSIGHT Platform 智能计量平台 或者 IZAR@INSIGHT CDS 数据服务

版本号: \_\_\_\_\_

软件产品使用有效期以及数据服务有效期，具体期限详见销售合同

1.2 软件价格

A. 本协议所含软件产品或数据服务报价已经包含在\_\_\_\_\_（合同号或点数）中。

### 二、甲乙双方权利和义务

2.1 A. 对于部署在甲方 IT 设施中的软件产品，甲方可以在使用有效期内使用本软件版本提供的全部应用功能；甲方需自行提供运行本软件的服务器环境或相关软件（服务器操作系统，数据库软件等）；

B. 对于由乙方运维的数据服务，甲方享有在有效期内使用本数据服务提供的全部应用功能的权利；

2.2 如果在本协议签订时，甲方无法向乙方提供具体的软件部署时间和部署方式，则 1.1 小节中的软件产品细节信息可以在软件产品发货时补充完整。

2.3 甲方因业务需要，需对本软件进行二次开发增加功能，乙方有权酌情收费。

2.4 乙方为甲方提供软件产品使用说明文档。

2.5 乙方按照本协议约定的维护服务内容提供及时的服务。

### 三、乙方为甲方提供的维护服务期限

3.1 A. 对于部署在甲方 IT 设施中的软件产品，在服务有效期内，应甲方要求，乙方提供本协议中提及的和软件产品相关的维护服务支持； B. 对于由乙方运维的数据服务，在服务有效期内，应甲方要求，乙方提供本协议中提及的和数据服务相关的维护服务支持。

3.2 服务有效期限详见销售合同。

3.3 A. 对于部署在甲方 IT 设施中的软件产品，维护服务有效期满，甲方可选择是否续期，乙方按续期软件产品组合，以及管理的仪表数量来收取服务年费。

### 四、乙方为甲方提供的维护服务内容

#### 4.1 部署实施

甲方在购买乙方的软件产品或者数据服务之后，乙方负责进行一次部署实施，并确保甲方可以正常使用软件产品或者数据服务。

A. 对于部署在甲方 IT 设施中的软件产品：

1. 乙方在部署实施之前，甲方应提供配合，为软件产品所需运行环境提供良好的硬件和正版系统软件；为软件产品提供专机专用，并做好专用机的管理工作；在实施过程中，安排专人配合乙方工作；
2. 乙方会对甲方 IT 设施进行评估。对于无法满足软件部署实施要求的情况，乙方有权要求甲方根据乙方的要求重新做出合理的调整，以满足乙方软件产品顺利部署在甲方 IT 设备中，否则甲方自行承担软件产品无法部署的法律责任；
3. 乙方优先采用远程协助软件 Teamviewer 9 进行部署实施，甲方应按乙方要求满足远程部署条件；
4. 乙方部署完成之后，会向甲方提供访问软件产品的网络地址，管理员账号，以及初始密码。为保证数据安全，甲方应该及时修改初始密码；
5. 当甲方要求乙方将部署在内网的软件产品访问地址映射到外网时，甲方应该提前联系网络维护人员提供相应网络配置支持；
6. 因甲方原因无法远程部署实施，需要乙方现场进行安装部署时，甲方应承担乙方出差产生的相关费用；
7. 因甲方原因（如服务器等硬件设施更换，损坏，系统中毒等）造成软件程序丢失，要求重新部署实施的情况，不在乙方免费服务支持之列。

B. 对于由乙方运维的数据服务：

1. 乙方会根据甲方项目规模和数据量级，自动来优化配置服务器参数或服务器集群规模；
2. 乙方部署实施之后，会向甲方提供 HTTPS 加密安全方式访问数据服务网络地址，管理员账号，以及初始密码。为保证数据安全，甲方应该及时修改初始密码。

#### 4.2 升级维护

##### A. 对于部署在甲方 IT 设施中的软件产品：

1. 在维护服务有效期内，应甲方要求，乙方可对软件产品提供总服务工时不超过 10 人天的远程维护和标准版本升级服务；
2. 对于甲方提出的软件产品故障问题，乙方负责在规定时间内解决；
3. 因硬件、网络、以及操作系统调整，或者新装第三方软件冲突造成的维护工作不在乙方免费服务支持之列；
4. 甲方服务器感染病毒带来的病毒清理、数据修复、环境调整不在乙方免费服务支持之列；
5. 甲方工作人员非正常操作，或未尽数据安全职责，导致数据错误、紊乱、丢失带来的修复调整不在乙方免费服务支持之列；
6. 对于甲方要求的定制开发不在乙方免费服务支持之列；
7. 因甲方网络连接质量，或网络原因造成的问题不在乙方免费服务支持之列；
8. 甲方网络环境维护不在乙方免费服务支持之列；
9. 甲方硬件环境、操作系统维护不在乙方免费服务支持之列；
10. 因自然灾害等不可抗力造成的数据服务故障中断，双方互不承担责任。

##### B. 对于由乙方运维的数据服务：

1. 在服务有效期内，乙方有责任对数据服务进行日常运行维护以及官方标准版本升级；并保证数据服务的稳定性和安全性；
2. 在服务有效期内，对于甲方提出的软件产品故障问题，乙方负责在规定时间内解决；
3. 甲方工作人员非正常操作，或未尽数据安全职责，导致数据错误、紊乱、丢失带来的修复调整不在乙方免费服务支持之列；
4. 对于甲方要求的定制开发不在乙方免费服务支持之列；
5. 因甲方网络连接质量，或网络原因造成的问题不在乙方免费服务支持之列；
6. 甲方网络环境维护不在乙方免费服务支持之列；

7. 因电信部门检修或国家政策调整等原因造成的数据服务故障和中断，乙方不承担修复或赔偿责任；

8. 因自然灾害等不可抗力造成的数据服务故障中断，双方互不承担责任。

#### 4.3 培训指导

在维护服务有效期内，乙方有责任向甲方提供口头，书面或者现场的培训指导：

1. 乙方在交付软件产品或者数据服务的同时，应向甲方提供相关的使用说明手册。
2. 甲方可以通过邮件、电话、即时通讯等方式与乙方软件服务人员取得联系，咨询软件产品或者数据服务使用相关的问题。乙方有责任在 2 个工作日之内给予解答。

应甲方要求，乙方可提供一次免费现场培训指导。但计算机基础培训，网络培训，办公软件等非乙方所属产品的培训，甲方需另行支付培训费用。

#### 4.4 数据备份

- A. 对于部署在甲方IT设施中的软件产品，乙方不承担数据维护和备份的义务。
- B. 对于由乙方运维的数据服务，在服务有效期内，乙方有责任对甲方数据进行定期备份。乙方对数据库进行的每日备份将会被存储7天，随后删除。每月的备份会每月创建一次，并被存储12个月；

如果以上数据备份措施无法满足甲方要求，而甲方提出除上述约定之外的其他数据保护要求时，需要甲方来承担所产生的相关费用。

#### 4.5 数据迁移

当甲方要求在乙方托管的数据服务和独立部署的软件之间进行过渡时，乙方有责任通过远程协助软件 Teamviewer 9 为甲方提供一次数据迁移服务。数据迁移服务需要满足的前提条件如下：

1. 从数据服务向软件产品过渡时，甲方应重新购买了合适的独立部署软件产品授权许可，并具有实施部署的 IT 环境。
2. 从软件产品向数据服务过渡时，甲方需先将已有软件产品升级至和数据服务所用软件版本一致。

因甲方原因（如服务器等硬件设施更换，损坏，操作系统中毒等）造成需要进行数据迁移，不在乙方免费服务支持之列；

向第三方系统进行数据迁移时不在乙方免费服务支持之列。

#### 4.6 接口定制

乙方除了软件产品或者数据服务中已有的标准数据交互方式之外，乙方应满足和甲方指定的某一特定第三方系统按特殊格式进行数据交互的需求。

和第三方系统的数据交互设计方案一经甲方确认，并已经付诸开发之后，该方案不可做出重大变更。重大变更包括但不限于：数据内容变更，更换第三方系统，交互方式变更等。

本协议中，甲方仅享有乙方提供的一次接口定制服务，如果甲方未在维护服务期内及时提出接口定制需求，则乙方认为甲方自动放弃接口定制权利，不再承担上述义务。针对甲方的后续其它接口定制开发，以及原有定制接口的重大变更，不在乙方免费服务支持之列。

#### 4.7 其它

乙方有拒绝甲方提出本协议规定之外的服务请求的权利；

对于超出本协议描述的维护支持项目，乙方有权向甲方收取合理费用；

乙方不承担因甲方人员进行非法操作、感染病毒、硬件故障而导致的数据混乱、丢失的责任。

### 五、 验收

5.1 甲方应在软件产品或数据服务实施完毕后一周内进行验收。若甲方届时未按时验收，则视为甲方已验收合格。

5.2 验收标准：验收的内容及功能以乙方提供的手册为准。

### 六、 数据安全和版权责任

6.1 未经甲方同意，乙方不得向任何第三方，或允许向第三方直接或间接地透露甲方的数据信息。

6.2 未经甲方许可，乙方不得对甲方的业务数据进行增删、修改、复制、传送、记录。

6.3 由乙方运维的数据服务应该采用加密认证的网络数据传输方式。

6.4 乙方对本协议涉及的软件产品、数据服务以及相关文档拥有独立版权。未经乙方书面同意，甲方不得许可第三方使用或作他用，并不得向第三方公开及转让。

6.5 甲方不得自行复制、仿制相关软件产品和服务，并不得使用与本协议未涉及的其他地点。

6.6 甲方不得对软件产品自行修改，对修改后软件产品的使用效果乙方不作质量保证，并且甲方亦不得向任何第三方提供修改后的版本。

### 七、 其它事项：

7.1 本协议壹式贰份，具有同等法律效力，甲乙双方各执壹份，双方代表签字盖章后生效。

7.2 本协议的修改、变更应采用书面形式，并经协议双方代表人签字并加盖公章后生效。

7.3 本协议未尽事宜，双方本着友好协商、相互配合的原则，另行商议解决；出现争议协商不成时，由乙方所在地人民法院管辖。

7.4 本协议生效后，乙方仅向甲方提供协议约定之服务；若甲方在采购乙方硬件及本协议约定的软件产品后出售给第三方的，由甲方自行承担相应硬件、软件安装、调试服务等相应的服务。

7.5 本协议作为乙方销售合同一般交易条件附件应视为该销售合同一般条件的重要组成部分，与一般条件正文具有同等法律效力。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

代表人（签字）：\_\_\_\_\_

代表人（签字）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 附件 A ——合理使用规约

本合理使用规约（下简称规约）描述了由乙方及其合作机构提供的软件产品（下简称软件）以及数据服务（下简称服务）不可用于的违规用途。本规约阐述的示例并不代表所有违规用途。我们可能会随时修改本规约并发布修订版本。你必须同意最新版本的规约，方可使用软件或者服务。如果你违反了本规约，或者授权/帮助他人违反本规约，我们可能会暂停或者终止你所使用的软件或者服务并对造成的损失提出赔偿。

### 1 无非法、有害、或者攻击性的操作或者内容

用户不可本人或者怂恿、鼓动、帮助以及指使他人 在软件或者服务上进行任何非法、有害、或者攻击性的操作；也不可提交、存储、显示、散布或者以其它形式制造非法、有害或者攻击性的内容。违规行为或者内容包括：

- a) 非法、有害或者欺诈行为：任何非法、有害或者欺诈行为，包括但不限于未经授权篡改软件授权信息，未经授权读取仪表或者其它设备的数据，篡改数据、仪表、数据采集器或者其它设备并对第三方的合法权益造成干扰破坏，尤其是以任何形式干扰破坏了供水或者供热以及收费信息。
- b) 侵犯隐私：在没有适当法律或者合同基础的情况下，任何收集、传播、监控以及分析个人信息的行为。
- c) 内容侵权：侵犯或者盗用乙方或者第三方的知识产权或者所有权的内容。
- d) 攻击性内容：带有诽谤、淫秽、侮辱、侵犯隐私、或者以其它方式令人产生反感情绪的内容。
- e) 有害内容：对系统、程序或者数据通过非法拦截，窃取造成干扰或者损害的内容。

### 2 不违反安全规范

用户不可使用服务从事破坏网络、计算机通信系统、软件应用程序、供水/供热管网以及计算装置的安全和完整性（以下统称系统）。

违规行为包括：

- a) 未授权访问：未经授权情况下访问或者使用某系统，包括试图探测、扫描或者测试某系统的安全薄弱点，以及突破某系统所用的安全认证措施。
- b) 数据拦截：未经授权的情况下监控某系统的数据或通信。
- c) 数据篡改：篡改数据包或者 radio 报文，包括但不限于伪造仪表或设备编号，状态信息或者仪表数据。



### 3 不滥用网络

用户在未经授权的情况下不可擅自连接其它用户、主机、计量设备、数据采集器或者网络。

其违规行为包括：

- a) 监控。网络监控，比如未经许可监控由公共事业公司运营的radio固定抄表网络。
- b) 蓄意干扰。干扰某系统的正常运行，包括蓄意使用邮件炸弹、消息炸弹、广播攻击或者洪水攻击致使某系统超载。
- c) 逃避系统限制。使用手工手段或者电子手段逃避某系统的使用限制，如访问限制和存储限制。

### 4 不滥用 Email 或者其它消息

用户不可散布、发送或者协助发送大量未经请求的电子邮件或者其它消息、促销、广告或者教唆（比如垃圾邮件）。用户不可修改或者掩盖邮件标头，也不可在未经发件者明确允许的情况下冒充其它发件者的身份。如果从其他互联网服务提供商获取的消息违反了本规约或者违反了该提供商的合理使用规约，那么用户不可以收集该消息的回复信息。

### 5 监控和强制执行

乙方保留此项权利，但不代表承担义务去调查违反本规约，滥用软件或者服务的行为。我们可能：

- a) 调查违反本规约，滥用软件或者服务的行为；对违反本规约或者其它协议的内容或者资源，进行删除、禁止访问、或者修改。
- b) 对于任何被怀疑存在违法违规的行为，我们可能会向执法人员、监管部门或者其它第三方机构进行报告。我们的报告可能会披露甲方信息。我们也可能会通过提供违反本规约的网络以及系统信息，来协助相关执法机构、监管部门或者其它第三方机构进行调查和起诉违法行为。

### 6 报告违反本规约的行为

如果用户意识到了任何违反本规约的行为，你应该立即通知我们，并按要求协助我们制止或做出补救。报告任何违反本规约的行为，请以“Abuse Report”为标题开头向

sw.support@diehl.com 发送邮件。

### 7 适用法律、仲裁

如在甲方协议中规定的，本规约只受法律条款的影响。

对于本规约的任何异议，服从甲方协议中规定的仲裁条款。