# ****技术服务合同****

****甲方（委托方）：****

法定代表人：

地址：

联系方式：

****乙方（受托方）：****

法定代表人：

地址：

联系方式：

根据《中华人民共和国合同法》及我国相关现行生效的法律法规的规定，合同双方就乙方向甲方提供“         系统”（以下简称“系统”）的技术支持及系统维护服务事宜确立本合同，以明确双方的权利、义务，确保合同双方共同执行。

### ****一、服务说明****

    年    月    日，甲方的系统终验后进入为期    个月的免费系统维护期，乙方针对系统运行期间可能出现的软件故障提供了相应维护服务，对应用系统提供了技术支持和服务。

    年    月    日，系统免费维护期已满，现经甲乙双方协商确定由乙方继续向甲方提供系统有偿维护服务，服务内容见本合同第二条。

但对于甲方在乙方软件基础上自行进行的开发内容，不属于本合同服务范围，乙方不提供技术支持与维护服务。

### ****二、服务内容****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 支持服务 | 详细说明 |
| 1 | 指派负责维护服务的工程师 | 维护服务工程师将提供针对于甲方系统咨询与技术服务，安排定期回访及能够在规定的服务范围及响应时间内得到相应的技术支持服务。 |
| 2 | 热线电话 | 维护工程师通过热线电话对甲方的支持服务请求进行回复。 |
| 3 | 远程支持 | 维护工程师远程进行程序的修改并通过邮件、电话等方式同甲方沟通。 |
| 4 | 系统BUG解决 |     生产环境下系统BUG修改。 |
| 5 | 异常数据处理 |     在甲方授权下，对生产环境下出现的异常数据协助处理。 |
| 6 | 操作手册维护 | 依据产品改进情况，更新维护系统操作手册。 |
| 7 | 建立用户系统档案 | 在允许情况下建立甲方系统的档案：包括主机系统配置、网络配置、网络环境设置、系统安全管理、应用系统配置、支持服务记录、故障报告、咨询报告、巡检报告、升级报告等。 |
| 8 | 专业技术及项目发展咨询 | 协助甲方制定系统的扩充计划，提供对甲方系统方面的改进建议及方案。 |

### ****三、服务响应****

当甲方系统发生技术问题后，乙方维护工程师接到报告后会对甲方每次支持请求做出及时响应。

维护工程师将甲方服务请求划分为三种级别，服务级别取决于对系统运行的关键程度和备用资源的合理调用，并依据不同服务级别，决定相应的服务响应时间。此外，对于甲方的特殊要求，亦可由双方商讨并制定单独的解决方法。

1.服务级别定义：

u  I级（全面加急服务）： 服务器宕机、数据库与服务器不能正常连接、系统不能正常登陆、磁盘容量过满。

u  II级（加急服务）： 系统出现严重BUG导致不能正常开展业务流程。比如操作保存失败、附件不能上传、文件不能发布、系统状态不能跳转、审批人无法查看审批流程、投标人无法投标等情况。

u  III级（常规服务）： 除上述I、II级范围以外的情况。比如找回密码、异常数据处理、业务数据协助导出以及不影响业务流程的BUG修改等。

2.服务响应时间说明：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务级别 | 服务响应时间 |
| 电话 | 远程 |
| I级 | 全面加急服务 | 24\*7\*365立即响应 | 立即启动 |
| II级 | 加急服务 | 24\*7 非法定假日1小时响应 | 1小时启动 |
| III级 | 常规服务 | 24\*5 非法定假日2小时响应 | 2小时启动 |

### ****四、服务期限****

上述服务有效期自    年    月    日起至    年    月    日止。服务期满后如双方均无异议，由甲乙双方另行协商签订运维合同。

### ****五、维护费用****

1.本服务期内，维护费用：人民币（大写）        （￥    元）。本合同生效后乙方向甲方出具足额有效的发票，甲方收到发票后    个工作日内一次性将前述款项转账至乙方指定账户。

2.乙方账户信息：

指定收款账号：        。

开户行：        。

户名：        。

3.乙方提供以下发票：        增值税普通发票、        增值税专用发票。

### ****六、新需求或需求变更****

本合同服务期限内，如甲方提出第二条服务内容之外的开发需求或需求变更或其他服务时，应向乙方提交书面需求，乙方在收到需求后会进行需求分析、计划、工作量和费用的评估并于5个工作日内交甲方确认。甲方确认后由双方签署《需求及变更任务书》（格式见附件一），乙方应按期完成任务书项目。

经双方签字确认的《需求及变更任务书》（格式见附件一）将作为甲方付款的依据。甲方在收到乙方足额有效的发票后10个工作日内支付该任务书的相应款项。

任务书所产生的费用计算标准：人民币    元/人天（含税）×实际工作量（人天）。

### ****七、保密与非竞争****

1.保密

在项目实施过程中获取对方商业秘密的一方仅可以将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的商业秘密，以防止商业秘密未经授权而被使用、传播或公开。除非对方书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是商业秘密，或已在社会上公开，否则该商业秘密不得对外透露。

2.非竞争性

双方同意，双方均不得使用或允许第三方使用在履行本项目过程中得到的对方商业秘密，从事与对方有竞争性的业务。

3.禁止招聘

双方同意，在本合同存续期间及合同终止或解除后1年内，任一方（包含其下属分子公司及关联方）均不得招聘、雇佣或以劳务派遣、签订劳务合同等形式变相聘用另一方参与本合同项目的任何人员，否则应赔偿另一方的损失。若本合同尚未结束，则守约方有权立即解除本合同，且无需承担任何违约责任。

### ****八、违约责任****

1.乙方应按本合同约定提供服务。如因乙方原因未提供服务或所提供的服务不符合本合同约定的，经甲方提出后乙方应在双方协商确定的期限内改正，否则每延迟一日应支付本合同金额0.1%的违约金，累计不超过合同总额的10%。

2.乙方应保证其所提供的服务未侵犯任何第三方的知识产权或合法权益。若甲方因此受到任何第三方权利主张或追诉的，乙方应自费就上述指控为甲方辩护或进行妥善处理，乙方应按照法律规定向第三方承担侵权责任并赔偿甲方因此受到的损失（包括但不限于律师费、诉讼费）。但乙方依据甲方提供或授权使用的资料、数据信息等造成侵权的，乙方不承担责任。

3.甲方延迟付款的，每延迟一日应支付本合同金额0.1%的违约金，累计不超过合同总额的10%。

4.双方同意任何一方均不对任何间接的不可预见的损失进行赔偿，本合同项下的违约金和赔偿金累计不超过合同金额的10%。

### ****九、不可抗力****

1.由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力直接影响本合同的履行或者导致双方不能按照约定履行合同，遇有不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但是遇有不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在15个工作日天之内提供上述不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按照不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生了不可抗力的，迟延方的合同义务不能免除。

2.受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

### ****十、争议解决****

对因本合同引起或与本合同有关的任何争议，双方应尽其最大努力通过友好协商解决。如果争议在发生后30天内未能得到协商解决，则依法向甲方/乙方所在地的人民法院提起诉讼。

### ****十一、合同的生效、变更与终止****

1.本合同经双方各自授权代表签署和盖章后生效。

2.本合同附件是本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

附件一：《需求及变更任务书》

3.如果发生以下情况，任何一方有权终止合同，但是须以书面方式通知对方：

（1）对方进入破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段；

（2）出现了合同规定的或法定解除事由。

除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生上述情况，将被视作违约，另一方有权依照本合同的规定，追究该方的违约责任。

4.本合同于双方各自履行了合同的全部义务，包括本合同服务期满，甲方付清全部合同款后终止。

5.本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改本合同。本合同所列的附件经双方签字后为本合同的组成部分。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订书面协议。

6.本合同一式    份，双方各执    份，具有同等法律效力。

签署时间：    年    月    日

****甲方（签字或盖章）：****

****乙方（签字或盖章）：****

## **附件一：需求及变更任务书**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  任 务 书 | 甲方（委托方） |   |
| 乙方（受托方） |   |
| 任务书编号 |   |
| 系统名称及版本 | 系统 |

|  |
| --- |
|                          任 务 下 达 栏     \*由甲方填写\* |
| 任务名称 |   |
| 任务性质 |   |
| 计划开始时间 |     年    月    日 | 计划完成时间 |     年    月    日 |
| 预计工作量 |     人/天 |
| 【任务概述】： 【附加文档】：  |
| 【业务部门意见】： 负责人签字：               签署时间：    年    月    日 |
| 【信息部门意见】： 负责人签字：               签署时间：    年    月    日      |
|  甲方项目负责人签字：                        签署时间：    年    月    日乙方项目负责人签字：        签署时间：    年    月    日 |
| 任 务 完 成 情 况 栏\*由甲方根据任务完成实际情况填写\* |
| 实际开始时间 |     年    月    日 | 实际完成时间 |     年    月    日 |
| 实际工作量 |     人/天 |
| 【任务完成情况】：  |
| 任 务 验 收 信 息 栏 |
| 【验收结论】：\*由甲方出具验收结论，双方负责人签字确认\* 甲方项目负责人签字：                         签署时间：    年    月    日乙方项目负责人签字：        签署时间：    年    月    日 |

注：该表格一式两份，甲、乙双方各执一份。