

信息系统维护服务合同

甲方：

法定代表人：

地址：

联系方式：

乙方：

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”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，甲方的_____系统（以下简称“系统”）上线运行后进入为期_____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“二、服务内容”。

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
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，安排定期回访及软件的升级安装、并保证能够在规定的服务及响应时间内得到相应的技术支持服务。
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。
远程支持	维护工程师在远程进行程序的修改并通过邮件、电话等方式同甲方沟通。
现场支持	应甲方要求维护工程师可每季度进行一次现场巡检，或者现场支持 4 人天。
维护工作范围	维护期内乙方为甲方提供的服务包括：生产环境 bug 解决、技术支持咨询（包括报送技术支持咨询）
系统软件升级	在本合同服务期间内，对系统软件进行维护升级。乙方产品升级后会主动同甲方相关人员联系沟通，可结合甲方实际情况进行系统升级等工作。
建立用户系统档案	在允许情况下建立甲方系统的全部档案：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。
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

当甲方系统发生一个技术问题后，乙方支持服务队伍接到报告后会对甲方每次支持请求做出及时响应。

支持服务队伍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，亦可双方商讨并制定单独的解决方法。

服务级别定义：

i 级（全面加紧服务）：系统宕机重启后仍不能正常启动或启动后无法登陆。

ii 级（加紧服务）：报送文件产生功能不能实现、时好时坏等情况的出现。

iii 级（常规服务）：报送文件生成以外的功能产生不能实现或时好时坏等情况的出现。

四、服务期限

_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日。服务期满后如双方均无异议，则服务期限自动顺延一年，延长的服务期限内的维护费用不包含在本合同维护费用之内，由甲方在该延长服务期限开始后与乙方另行协商签订运维合同。

五、维护费用

1、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，甲方收到后_____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: _____

六、新需求或需求变更

本合同服务期内，如甲方提出第二条服务内容约定的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(如以邮件方式)，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/月（含税）×实际工作量（人月），1人月=22人天。

七、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_____%。

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，乙方应按照国家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，每延迟一日应支付合同金额_____%的违约金，累计不超过合同总额的_____%。

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%。

八、不可抗力

1、不可抗力事件是指本合同生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止和避免的事件，如战争、疫情、地震、水灾、火灾等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。

2、发生不可抗力的一方应尽快用电话、传真或电子邮件等方式通知对方，并于事件结束后 5 个工作日内将有关证明文件用特快专递或专人送达对方确认。

3、双方中任何一方由于受不可抗力事件的影响而不能完成任务时，完成任务的期限应予以延长，延长的期限应相当于事件所影响的时间。

4、一旦不可抗力事故的影响持续 10 日以上，双方应通过友好协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务或延期履行合同。

九、争议解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由合同各方协商解决，也可由有关部门调解。协商或调解不成的，应向_____被告_____所在地有管辖权的人民法院起诉。

十、其他事项

1、本合同履行过程中以及本合同终止后一年之内，甲乙双方不得以任何形式招聘正在参与或者曾经参与本合同有关的对方人员（包括因任何原因已经离开的人员）。

- 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。
- 3、经双方授权代表签字并加盖单位章的本合同、附件及加盖公章的书面通知等构成所涉及事项的一个完整合同，它将取代之前双方所涉及事项做出的口头或书面协议或承诺。
- 4、本合同一式陆份，双方签字盖章后生效，具有同等法律效力，双方各持叁份，其它未尽事宜，双方友好协商解决。

附件一：《需求及变更任务书》

签订时间： 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： 日期：			
【信息技术部意见】：			
负责人签字： 日期：			
甲方项目负责人签字：		乙方项目负责人签字：	
日 期：		日 期：	
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：		乙方项目负责人签字：	

日期：

日期：

注：该表格一式两份，甲、乙双方各执一份。

签订时间： 年 月 日

甲方（签字或盖章）：

乙方（签字或盖章）：