**XXX系统运维服务合同**

**（可根据服务标包实际修改）**

**甲方:**

**乙方:**

**时间：** 年 月 日

**XXX系统运维服务合同**

甲方（采购人）:

地址：

联系人：

联系方式：

乙方:

地址：

联系人：

联系方式：

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规要求，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经协商一致，达成如下合同：

**一、项目名称**

XXX系统运维服务合同

**二、合同总价：**

合同总价为人民币大写： XXXXX **，即 RMB： ¥XXXX元**；合同总价包括本项目投标人成本、利润、税金、政策性规费等费用及合同实施过程中应预见和不可预见费用等。

**三、服务内容（可按系统实际运维情况修改）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **系统名称** | **服务内容** | **服务方式** |
| XXX系统 | 系统问题解决 | （1）现场服务：接到系统故障后2个小时内到达故障现场，分析系统，找出故障原因并及时解决；   1. 热线或线上服务：可以通过热线电话和即时通讯软件等方式指导解决问题。   （3）远程服务：提供系统远程维护服务。 |
| 系统升级及补丁更新 |
| 服务巡检 |
| 现场服务 |
| 驻场支持服务（可选） |
| 系统使用咨询与培训 |
| 系统数据备份 |
| 系统应急保障 |

**四、服务要求**

XXXX（根据各系统运维实际提出服务要求）。

**五、项目地点：** XXXX 。

**六、服务时间：** XXXX年XX月XX日-XXXX年XX月XX日 。

**七、服务验收**

甲方收到乙方提供的《XXXX系统运维报告》后在10日内进行验收，《运维报告》内容包括运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

**八、付款方式（**可按系统运维服务支付实际修改）**：**

1.本合同签订生效后，甲方收到乙方提交的合法发票后3个工作日内支付合同总金额50%，即大写人民币：**XXXX元（¥XXX元）。**

2.项目服务期满1个月内，乙方提交运维报告并通过验收后，甲方收到乙方提交的合法发票后3个工作日内支付合同金额的50%，即大写人民币：XXXX**（¥XXXX元）。**

**九、违约责任及侵权处理**

1.双方应当按照合同及附件规定的期限履行义务。对于因乙方原因使得项目服务、验收等任一阶段工作延误的，每延迟一天，乙方应按相当于合同总价0.5%的标准向甲方支付违约金，以此类推。因任一阶段工作延迟而使甲方额外增加的各项费用由乙方承担。如乙方任一阶段工作延迟使甲方遭受损失的，乙方还应承担甲方由此造成的损失。如乙方任一阶段工作延迟累计超过10天时，甲方有权视情况解除本合同。解除合同并不免除乙方根据甲方要求应当承担的上述违约责任。

2.对于乙方根据本合同约定应当承担的各项违约金及损失赔偿，甲方均有权依据本合同规定从应支付乙方的款项中扣除。

3.如若验收不合格，10天之内完成整改，如10天内不完成，每超出1天乙方须向甲方支付合同总价0.1%违约金。

4.驻场服务人员不满足要求的，甲方有权要求乙方进行更换，乙方应及时更换满足服务要求的驻场服务人员，因未及时更换人员给甲方造成损失的，乙方应当予以赔偿。

5.当乙方的违约行为发生时，除本合同另有约定，否则不论是何种违约行为，甲方均有权扣除1000元/日的违约金，直至违约行为造成的后果得到完全的弥补或者甲方书面同意停止计算违约金。

6.如乙方的违约行为持续或者累计长达30日，则甲方有权单方面解除合同。

7.如因乙方原因致使合同解除或者合同履行不符合甲方要求或者逾期未完成合同约定内容或者其他原因致使甲方承担其他损失，除本合同另有约定，乙方应当赔偿合同总额30%的违约金以及因此给甲方造成的其他损失，包括且不限于实际损失费、律师费、诉讼费、保全费、保全保函费、差旅费。

**十、不可抗力**

1.本合同所称不可抗力，是指其他本合同各方不能预见，而且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况，包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大改制等。

2.本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起10天内通知本合同的其他方，并在不可抗力发生之日起30天内向其他方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

3.因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外，延迟履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

4.如因不可抗力的影响致使本合同终止履行60天或以上的，任一方均有权终止本合同，并书面通知对方。

**十一、组成本合同的文件包括**

保密协议（附件)。

**十二、争议的解决**

本合同履行期间产生纠纷，双方应友好协商解决，如协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十三、地址送达条款**

双方一致认可，本合同中注明的地址为有效的法律文书送达地址，直接送达或以邮寄（仅限于EMS）的形式送达上述地址视为有效的法律送达。变更地址需以书面形式告知对方，否则被送达方需承担不利的法律后果。以邮件方式送达的，邮件寄出后第5日视为送达，包括但不限于因收件人原因致使邮件下落不明或者无法送达的。法院诉讼中的一审、二审、再审、执行阶段可以以上述地址为送达地址。

**十四、其他**

本合同未尽事宜双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

**十五、合同生效**

本合同自双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章之日起生效。若为授权代理人签署，双方承诺授权代理人已取得合法有效授权。

**十六、合同鉴证**

采购代理机构应当在本合同上盖章，以证明本合同条款与招标文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购需求进行实质性修改。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

**十七、合同备案：**

本合同一式肆份，中文书写，甲方、乙方各执贰份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

地址： 地址：

开户银行：

账号：

法定（或授权）代表人： 法定（或授权）代表人：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

采购代理机构（盖章）：

地址：

联系人、联系电话：

日期： 年 月 日

附件

保密协议

甲方（委托方）： XXXX

乙方（受托方）： XXX

本协议签约双方就本协议所描述该项目实施过程中涉及双方保密信息，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，达成如下协议，由签约双方共同恪守。

本保密协议是XXXX《XXXX系统运维服务合同》（以下简称“合同”）的附件。

**1 保密信息**

本协议中的“保密信息”指乙方在工作中接触到的一切属于甲方的信息和资料。

**2 保密人员**

2.1乙方的管理人员、一般员工以及其他受乙方委托、聘用等直接或间接接触保密信息的人员均应恪尽保密义务，不因人员的流动而免责。

2.2乙方参加本项目的所有人员必须与乙方签有正式的保密协议，并且该人员在知晓保密信息之前应经充分了解本协议的内容。保密安全性不得低于本协议要求。甲方有检查、验证乙方与乙方人员遵守保密协议的权利，乙方在甲方提出需求后，必须提交相关资料。

**3 保密义务**

3.1乙方有义务妥善保管保密信息，乙方对于从甲方得到的保密信息，应当按要求确保保密信息的安全，如乙方内部已有保密制度的，应将从甲方得到的保密信息视同乙方内部的保密信息进行安全管理。对于从甲方获得的保密信息，安全管理要求不得低于国家、行业和甲方相关的安全管理要求。

3.2乙方所获知的保密信息须在本单位内部谨慎的使用，只能透露给本单位直接参与项目的人员，透露的内容只能是与其工作相关的信息。

3.3乙方应当采取必要的措施防止复制、泄漏或遗失。乙方亦不得依据保密信息，就任何问题，向第三方做出任何建议。

3.4保密信息及利用保密信息所形成的工作成果非经甲方书面同意，乙方及其相关人员应负保密责任，不得以任何方式就保密信息及工作成果之全部或部分泄漏、告知、复制、传播、或对外发表、或为自己及第三人使用。

3.5在项目实施过程中，乙方只能使用模拟数据进行调试，乙方在完成本项目的安装调试和验收，必须将所有资料向甲方移交，并由甲方的核实认可。 但并不免除乙方在协议有效期内的违约责任。

3.6在现场实施过程中，乙方必须在甲方指定地点办公，并遵守甲方关于第三方人员管理规定要求。未经许可不得将保密信息带离办公场所。

3.7在项目实施过程中，乙方以及乙方提供给甲方使用的巡检、排查等工具、软件不得私自获取、收集、传播、使用甲方维护范围内应用系统数据库、中间件配置、运行及业务数据。

3.8项目移交给甲方后，乙方不得保留登录系统的权限。如确实需要登录系统，需经甲方的书面批准，且有甲方人员在场监控方可进行相关操作。

3.9乙方保证按甲方项目管理部门确认的途径向甲方提交或索取有关资料。

**4 违约责任**

乙方必须遵照本保密协议，承担保密责任，如果乙方违反上述保密条款，应向甲方支付合同总额百分之三十的违约金,并赔偿甲方的直接和间接损失。

**5 有效期限**

保密期限为自本合同生效之日起至保密范围内的信息成为公知信息之日。

**6 其他**

任何因本协议及本协议的履行发生的争议，应由双方协商解决；协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。

在诉讼期间，本协议不涉及争议部分的条款仍须履行。

甲 方：XXX

签约代表：

日 期：

乙 方：XXX

签约代表：

日 期：