**运维服务合同**

**（模板）**

**项目名称：**

**项目编号：**

**甲方（采购人）：**

**乙方（成交人）：**

**签订时间：2025年 月 日**

甲方：

乙方：

甲、乙双方根据2025年月日2025年省本级政府《 》（项目编号：）设备招标采购评标的结果和“采购文件”的要求，经双方协调一致，达成购销合同：

一、合同期限：

合同期限自 年 月 日至 年 月 日止，合同期满后，双方可选择续约或自然解除合约。

1. 服务内容：

详见附件《成交清单》。

1. 服务要求：

详见附件《成交清单》。

四、维护费用：

项目名称：

合同总价：¥元（大写：元整）。

五、运维要求及乙方对质量负责条件和期限：

本次运维的内容是对清单中的设备进行硬件维护和日常巡检服务，不包括设备更换、版本升级或重新构建。

乙方提供设备的运维服务，包括人工，技术，税金，交通，食宿等相关服务。

对设备维修所需要更换的配件必须是全新，有关配件必须符合国家检测标准，或具有有关质检部门出具的产品检验合格证明。

乙方对所提供的设备维修须提供相应的维修保养期，保养期内非因甲方的人为原因而出现质量问题，由乙方负责。乙方负责包换、包修或者包退，并承担修理、调换或重新维修的实际费用。

1. 双方责任、权利及义务：

（一）甲方责任、权利及义务

1、合同签订乙方进场，甲方委派技术人协助乙方开展工作，并提供相关的技术资料和图纸。

2、合同期间，甲方定期（每3个月）派遣管理人员对乙方的服务质量、维修及时率、技术响应等进行考核和评价，考核结果作为付款和合同续签的依据。

3、甲方不负责乙方员工工作期间的食宿、工资、交通工具、办公耗材等，乙方应自行解决。

4、合同期间，甲方不承担乙方因管理不当、人为或违规操作等导致的经济损失及法律责任。

5、硬件或软件发生故障时，若甲方先发现应及时通知乙方，并提供相关故障现象等信息，以便乙方能迅速分析与处理故障；

6、拆卸及改变设备的其他连接时，甲、乙方应共同参与；

7、甲方不得要求乙方在服务过程当中提供违法服务；

8、维护过程中，甲方有重要数据需要保存或处理，应先告之乙方，否则乙方因不知情造成重要数据丢失等不承担任何责任，由甲方自己承担。但乙方应尽力为甲方损失的数据或设备进行维修或恢复；如是由于乙方的原因造成甲方设备或数据损坏，应双方共同确认责任主体，由责任主体负责维修或恢复，所需费用由责任主体承担。

9、甲方不负责合同内由乙方维修或更换所需零部件的采购，由乙方自行购买，购买的型号、生产厂家、品牌要以书面形式告知甲方，并征得甲方同意后购买。

10、不在合同范围内的产品需要更换零部件的采购，由甲方自行购买，乙方配合安装。

11、甲方有权对乙方的服务质量、管理模式、技术要求、管理人员等提出建议及要求，乙方须按甲方要求改进服务标准提高服务质量。

12、甲方有权对乙方不履行约定、维修处理不及时、服务响应缓慢、不服从管理、违规操作等作出相应的处罚。

13、按阶段性考核结果及时支付服务费用。

（二）乙方责任、权利及义务

1、乙方在维护过程中为甲方的数据及其它保密，不可泄露第三方知道。

2、合同期间，乙方派驻2名工程师为甲方提供 5\*8小时驻场服务，必要时7\*24小时应急服务，及时故障响应，定期维护巡检设备设施。保证系统不间断正常运行，满足用户单位的使用。（甲方重保、考试，招生等重要时间节点，乙方派驻人员须服从甲方统一调配）。

3、合同期间，乙方承担系统软、硬件日常维护、网络设备运行监控、设备巡检、提供现场技术支持、故障响应、故障处理、协助客户设备维修及更换等工作。

4、维护期间，乙方储备足够的易损易耗配件，保证系统故障处理时的使用和更换，满足系统的使用要求。

5、维护期间，因乙方原因造成系统故障或运行中断等，由乙方承担所造成的经济损失和法律责任。

6、维护期间，乙方应积极配合甲方的管理，接受甲方提出合理的建议及要求，若乙方故意不配合或不接受，甲方有权作出相应的处罚，乙方超过3 次不响应服务的，甲方有权解除合同。

7、维护期间，乙方安排相关技术员工对系统进行定时巡检，并做好巡检记录存档备查，巡检时发现问题应及时处理。

8、乙方委派驻场的工程师必须持有相关的专业技术证书和多年的技术经验，能快捷处理问题和分析原因，有良好的职业道德。乙方派驻2 名工程师中，需具有RCNP能力级别（或其他网络厂商同级别）的认证工程师。

9、乙方有义务对甲方提供技术咨询，积极协助甲方了解维修所需日常易耗品及配件等，提供硬件市场行情指导报价，为甲方提供新产品的资信及市场行情。

10、乙方有义务在每个合同周期内为甲方相关专业技术人员提供与其技术职务相符的，不少于5 天的免费技术培训。

七、其他约定

1、本合同所称不可抗力是指本合同各方由于地震、海啸、台风以及其它不能预见，并且对其发生和后果不能预见或不能避免且不可克服的客观情况。

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义务时，应在不可抗力发生之日起的2个工作日内书面通知本合同另一方，并在不可抗力发生之日起的3个工作日内向另一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部分或全部免除责任，但法律

另有规定的除外，未经甲方同意延迟履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

4、如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行10 个工作日或以上时，甲方有权决定是否继续履行或终止本合同，并书面通知乙方。

八、付款方式：

运维服务：运维服务：乙方在签订合同后十(10)个工作日内向甲方提供合格相应发票，甲方应自收到乙方发票后十(10)个工作日内向乙方支付合同金额的100%（金额为人民币¥元）。

九、违约责任：按《中华人民共和国民法典》执行。

十、本合同履行期间，双方如发生争议，在不影响系统运行及维护前提下，双方应协商解决。当事人不愿通过协商解决，或协商解决不成时，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、本合同及附件壹式伍份，买、卖双方各执贰份，代理机构壹份，均具同等法律效力。

附：成交通知书、成交清单、软硬件设备维保清单、软硬件运维考核标准

甲方： 乙方：

地址： 地址：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

开户银行： 开户银行：

银行帐号： 银行帐号：

2025年 月 日 2025年 月 日

采购机构：海南省教学仪器设备招标中心有限公司

地 址：海口市西沙路二号

电 话：0898－66779294

法定或授权代表：

2025年 月 日