

87103021908 58



*YU 26

2019/07/05 3/6

合同编号: ZT2019-086

2019 年电子护照信息系统运维项目

技术服务合同

甲方：中共海南省委外事工作委员会办公室

乙方：中科软科技股份有限公司

见证方：海南政通招投标有限公司

签订日期：2019 年 6 月

根据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就 2019 年电子护照信息系统运维项目（简称“项目”或“本项目”）有关事宜达成如下协议。

一、服务范围及内容

甲方委托乙方提供“2019 年电子护照信息系统运维项目”服务及技术支持（以下简称“本服务”）。

（一）服务范围。

序号	服务范围	金额（人民币元）
1	机房基础环境运维	¥56,000.00
2	服务器运维	¥19,000.00
3	网络与安全系统运维	¥189,000.00
4	配套终端设备运维	¥7,000.00
5	业务软件系统运维	¥80,000.00
6	操作系统及数据库运维	¥28,000.00
7	驻场服务	¥153,000.00
8	档案电子化服务	¥48,000.00
合计：		¥580,000.00

（二）服务内容及技术支持形式。

1. 保障性维护。

（1）定期巡检。

定期对业务系统的运行状况，包括服务器的运行状态、业务数据的保存和生成情况进行巡检。巡检中发现业务系统运行问题或者潜在问题，应及时向甲方报告，提出解决方案和措施建议，并与甲方协商解决。

① 巡检工作（每月 25~30 日进行巡检工作）。

■ 网络连接状况巡检

■ 系统运行状况巡检

② 建档建制工作。

■ 协助建立固定资产档案

■ 协助建立系统问题维护档案

③ 协助进行系统管理与维护工作、汇总系统反馈问题。

④ 协助操作与应用。

⑤ 定期杀毒、升级杀毒软件及病毒库（每周一次）。

⑥ 定期进行系统软件、数据库备份（系统软件根据升级频率进行备份，数据库根据定制的备份机制进行备份）。

⑦ 定期检查系统日志，判断系统运行状态，发现异常跟踪处理（每周一次）。

⑧ 定期进行操作系统、数据库系统补丁下载、升级（每月一次）。

（2）提供现场、电话及远程技术支持。

①现场支持：乙方提供 2 名驻场人员，提供 5*8 小时现场支持，7*24 小时电话响应。如因乙方原因在 24 小时内无法提出解决问题方案，乙方应免费替换人员。

②远程支持：指在现场服务方式无法解决的情况下，通过远程技术向甲方提供在远端进行问题诊断，并提出解决问题方案的技术服务。

（3）处理突发应急事件。

在出现服务器宕机、业务系统无法访问、数据统计出错、数据备份失效等紧急状况时，由于所开发的业务系统问题，乙方应在收到甲方书面或电话通知后立即响应，通常在法定工作日内由驻场技术人员快速分析问题和解决问题。如果需要协调其它方，将会快速通知予以共同解决；在项目范围内其他厂商解决问题或者需要协商问题时，予以积极配合，共同保障业务系统的稳定可靠运行。

（4）数据备份。

由甲方提供乙方所需的资料、数据、文档、备份硬件设备、备份软件以及相关网络环境等，乙方针对本合同项下的业务系统的数据，制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现日常数据备份，保障出现故障时备份数据的正常恢复，涉及异地迁移数据工作另案处理，不在本合同范围内。

2. 纠正性维护。

对已上线并全面投入使用的系统，乙方应针对运行过程中发现的程序或设备问题，及时予以纠正或解决。

3. 完善性维护。

业务系统的建设需要一个长期不断发展的过程，随着时间推移，业务系统的政策环境、业务背景环境、应用环境等会发生变化，会使业务系统在实际应用过程中产生很多原先不曾预计到的业务问题并影响业务系统建设方式。双方将会本着共同合作、长期建设的态度协商解决。

对于属于小范围功能改进，基本不影响整个程序框架和体系结构的问题，乙方应根据需求变更申请单，予以快速解决。这种变化带来的完善性维护工作，可以理解为业务功能上的补丁。此种改进主要包括数据的导入和导出；已实现的查询统计功能页面中查询条件的增加；系统界面的调整，上述系统变更内容的远程指导及系统变更内容的远程发布；提高业务系统运行效率和可维护性。乙方在本合同约定的服务期内进行全部小范围功能改进工作的费用已经包括在本合同总价中，乙方不再另行收费。

若变更改进的工作量累计超过 1 人天，乙方将收取服务费用，服务费用由甲乙双方协商解决。

对于影响范围较大，导致更改程序结构和多个模块的代码变更的情况，主要包括统计报表的统计规则的较大变更；基于现有数据的统计报表；原有模块数据项的增加；业务系统的功能重组；新的需求功能模块；业务系统数据结构的变化等。双方共同协商解决方案，评估影响范围，核算变更工作量，确定是否进行版本升级，必要时将另行签订补充协议解决。

(三) 技术支持响应时间：提供 7*24 小时响应。

(四) 人员要求：除二名驻场人员外，乙方成立海南运维项目组，具体负责本项目运维工作。

(五) 服务期限：本服务期限为 2019 年 5 月 1 日到 2020 年 4 月 30 日。

(六) 属于下列情况之一的设备故障或损坏，不在维护之列，但乙方承诺提供有偿服务。

- 1.因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾等）原因造成的产品故障或损坏。
- 2.因意外或人为原因（包括操作失误、划伤、搬运、磕碰、输入不合适的电压等）导致的机器（包括部件）故障或损坏。
- 3.设备（包括部件）本身质量问题而导致的本合同技术维护覆盖范围在内的产品故障或损坏。

4.网络环境和相关技术参数发生改变，导致本合同技术维护覆盖范围内的产品无法正常工作。

二、合同金额及付款方式

1. 本合同项下服务期限内服务总金额为人民币伍拾捌万元（小写：¥580,000.00）。该费用已经包括所有服务费、差旅费、税费等，除该合同金额外，甲方不再就本合同内容支付任何其他费用。

2. 付款方式。

合同签订后，甲方收到乙方提供的相应金额的法定增值税发票（税率为6%）后15个工作日内，一次性向乙方支付本合同全部款项，即人民币伍拾捌万元（小写：¥580,000.00）。

三、双方责任

1. 甲方责任。

（1）在项目服务过程中，甲方需指派一名项目负责人，组织并配合乙方开展服务工作。

（2）负责提供乙方为履行本合同所需的不侵犯任何第三方的软件、硬件、数据、文档、资料、环境、条件等，并保证乙方有权为履行本合同对上述软件、硬件、数据、文档、资料等进行修改、使用、完善等。

（3）向乙方提供实施本项目所需的数据、文件和其它必要信息，并允许乙方人员为实施本项目而使用上述信息、计算机和其它办公设备。

（4）负责协调与项目有关的第三方。

（5）按照合同约定时间及金额向乙方支付合同价款。

2. 乙方责任。

（1）乙方应按合同要求合理安排专业人员，并确保人员的技术水平、能力及工作人员的相对稳定。

（2）甲方向乙方提供的项目资料乙方应予以保密，乙方承诺不向任何第三方泄露甲方的业务机密。

（3）乙方保证在履行本合同全部义务的过程中，不因乙方过错侵犯任何第三方的合法权益。

（4）服务期限内，乙方提供两名驻场人员。

四、违约责任

本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约，应按照《中华人民共和国合同法》有关条款的规定及本合同规定承担违约责任。

1. 如乙方因自身原因没有按本合同的规定履行义务，每迟延一周，应当向甲方支付合同总金额的 1%的违约金，累计以合同总金额的 5%为限。

2. 如甲方没有按合同规定履行义务，应当承担违约责任且乙方不承担任何责任。每迟延一周，向乙方支付合同总金额的 5%的违约金，累计以合同总金额的 5%为限。

3. 如一方因不可抗力不能履行本合同时，免除其不能履行本合同的违约责任，但一方迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任，并应继续履行本合同规定义务。

4. 任何一方就本项目应向对方承担违约金和赔偿金总额以本合同总金额的 5%为限。

五、合同生效

1. 本合同由双方代表签署盖章后生效。

2. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

六、合同的解除和终止

1. 本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

七、争议解决方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人应协商解决，协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、其他条款

1. 保密条款。

乙方应对其因履行本合同义务而从甲方获知的有关项目的信息、资料保密（包括但不限于甲方一切数据、信息和资料等），未经甲方许可，不得向第三方披露，并不得擅自修改技术资料的有关内容，不得将有关技术资料转让给第三方

使用或用于同本项目无关的其他用途。同时，甲方应对因本合同履行而知悉的乙方信息予以同等保密。

甲方向乙方提供任何信息、资料不代表知识产权的转移，乙方不对所获知的与履行本合同有关的上述资料或信息享有知识产权。

本条款在项目完成或无论何种原因导致合同终止后依然有效。

2. 其他。

本合同未尽事宜，双方友好协商解决。

本合同一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力，自双方签字并盖章之日起生效。

以下无正文。

甲 方：中共海南省委外事工作委员会办公室

授权代表：

签署时间：



乙 方：中科软科技股份有限公司

授权代表：

签署时间：



见 证 方：海南政通招投标有限公司

授权代表：

签署时间：

