

云安访系统维保运维驻场合同

甲方：深圳市福田区信访局

地址：广东省深圳市福田区福民路 123 号福田区委办公大楼 1 层

负责人：

委托代理人：

联系电话：

乙方：深圳市德泛科技有限公司

地址：深圳市福田区车公庙泰然四路劲松大厦 6FG

法定代表人：陈哲元

委托代理人：王陈程

联系电话：0755-8279 5220

甲、乙双方依据市信访局全市信访接待场所规范化建设督导检查的通知，经友好协商，就乙方为甲方安装的云安访信访维稳工作信息化平台系统（以下简称云安访系统）的维护保养事宜达成一致，订立本合同。

一、乙方系统维护保养服务内容

系统硬件的维护及保养；系统软件的安装、维护；网络技术支持与维护；提供 7*24 小时电话咨询服务；提供工作时间内的远程服务；提供工作时间内的上门服务；每月一次上门巡检服务，提交月度、季度及年度巡检报告；系统运行状态的监控和 BUG 修复；系统使用过程中的技术问题诊断和解决；全年预警短信费用；全年远程监控费用；全年云端服务器存储费用。

二、乙方驻场运维服务内容

负责数据的录入、运营及维护；协助提取平台系统内相关数据；提供平台相关数据核对；提供月度、季度及年度信访数据分析报告；负责对云安访项目所有设备的应用操作；负责掌握设备的运行情况，就设备故障、系统故障等及时进行

提醒；负责对设备故障联系安排维修服务；负责对系统使用人员及操作人员培训；负责辅助辖区街道用户数据录入及发送预警短信；根据云安访系统处理接访工作，保障接访流程规范化；定期整理系统录入信访事件，跟进处理情况；及时向领导报告重要信访数据，为领导决策提供依据；与市、区、街道三级实时沟通，协同配合，及时化解信访事件等。

三、服务期限

合同服务期 2022 年 01 月 01 日至 2022 年 12 月 31 日。

四、服务地点

- 1、驻场运维服务地点：深圳市福田区福民路 123 号福田区信访局信访大厅。
- 2、涉众金融专班接访点系统服务地址：深圳市公安局福田分局消防监督管理大队。

五、收费方式

（一）甲方应向乙方支付云安访系统维保、驻场运维服务费共计¥197660 元整（大写：人民币壹拾玖万柒仟陆佰陆拾元整）。其中：

- 1、云安访系统维护保养服务费为¥39830（大写：人民币叁万玖仟捌佰叁拾元整）。
- 2、云安访系统驻场运维服务费为¥120000（大写：人民币壹拾贰万元整）。
- 3、涉众金融专班接访点云安访系统维护保养服务费为¥37830（大写：人民币叁万柒仟捌佰叁拾元整）。

（二）付款方式：

- 1、首期：在本合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方开具正式发票，甲方收到发票后 15 个工作日内支付合同总价款的 80%，即¥158128.00（大写：人民币壹拾伍万捌仟壹佰贰拾捌元整）。

2、尾款：合同期满前一个月，甲方对乙方履行本合同义务的情况启动验收程序，乙方应当配合甲方进行验收。

若甲方对乙方履行合同情况验收合格且确认乙方未存在违反合同义务的行为后，乙方向甲方开具正式发票，甲方收到发票后 15 个工作日内支付合同总价款的 20%，即人民币叁万玖仟伍佰叁拾贰元整：（¥39532.00）。

若验收不合格，由甲方根据验收结果确定应付尾款金额，乙方提供相应金额发票，甲方收到发票后 15 个工作日内支付相应的尾款。如乙方违反合同义务后需要向甲方支付违约金的，甲方有权从未付合同款中扣除相应费用，未付合同款不足以抵扣违约金的，乙方应继续向甲方支付违约金。

3、乙方开户银行名称、账户名称和开户账号为：

开户名称：深圳市德泛科技有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司深圳皇岗支行

账号：44201564000052505221

六、系统维保双方权利与责任

- （一）甲方有权监督、检查乙方的维保计划的执行和实施，评价乙方的服务质量；
- （二）甲方负责设备的日常使用和管理，出现故障应及时通知乙方处理；
- （三）甲方应全力配合乙方的维护保养工作和提供便利条件；
- （四）若乙方的服务质量被甲方认定为不合格累计达到两次，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取的费用，由此给甲方造成的一切损失由乙方全额赔偿。
- （五）甲方按照财务审批流程支付款项。如因财务审批流程甲方没有及时支付款项，乙方因此拒绝维保，甲方有权单方解除合同，由此给甲方造成的一切损失由乙方全额赔偿。
- （六）在维保有效期内，乙方按规定的维护保养计划和内容进行维保，确保云安访系统达到最佳工作状态及安全正常地运行。

(七) 乙方应安排具备资格的专业技术人员进行维护保养,对服务质量进行定期跟踪、回访,保证其维护保养工作质量。

(八) 乙方自行准备所需的维护工具、检测仪器、材料及通讯和交通工具。在合同期内,需要更换零件、设备的,由乙方负责购买、调试、安装和维护,因此产生的费用由乙方承担。

(九) 由于乙方工作疏忽、操作失误等责任导致系统损坏,其系统恢复正常运行费用和所发生的直接损失和间接损失由乙方负责,同时乙方有责任和义务及时恢复系统的正常运行。

(十) 在乙方接到甲方的故障通报时,应派出维护人员在甲方要求的时间内赶到现场进行维护,迅速排除故障。否则,甲方可以委托第三方进行维修,由此产生的费用由乙方承担。

(十一) 乙方应根据甲方工作需要定期升级系统,提供数据分析支撑所需要材料和报表。系统升级产生的一切费用由乙方承担。

(十二) 乙方应向甲方明示服务器以及备份服务器所处的位置。

七、运维驻点人员双方权利与责任

(一) 甲方有权监督、检查驻场人员工作情况,评价其服务质量;

(二) 甲方应按双方约定支付驻场服务费用;

(三) 乙方应在合同签订之日起向甲方派出驻场人员 1 人;

(四) 乙方应依法与驻场人员订立劳动合同;

(五) 乙方应督促驻场人员遵守国家法律法规及甲方的规章制度;

(六) 乙方应对驻场人员提供相关业务培训;

(七) 乙方驻点人员应服从甲方工作安排;

(八) 乙方应按时足额向服务人员支付劳动报酬和管理费用,履行相关义务。

(九) 因乙方与其驻场人员产生的工伤赔偿、工资支付等劳动争议，由乙方负责解决，与甲方无关。

八、不可抗力影响（地震、洪水等自然或战争、火灾等不可抗拒的外部力量）

(一) 任何一方由于不可抗力而延误履行，部分或全部不能履行本合同，无须为此负任何赔偿责任。遭受不可抗力影响的一方，应采取措施减少因此而对合同方造成的损失，并在不可抗力影响因素消除后，恢复义务履行。

(二) 遇有不可抗力因素影响，甲方应立即（不迟于事件发生后 8 小时内）将事件情况以书面形式通知乙方，乙方在尽可能快的时间内向甲方提交解决方案。

九、违约责任

(一) 乙方在合同服务期内未按约定提供服务，甲方有权向乙方发出书面通知，要求乙方履行合同义务。乙方收到通知后超过 24 小时仍不履行，甲方有权单方解除合同，乙方应按照合同总服务费 30% 向甲方支付违约金，同时乙方应返还已收取的甲方费用，造成甲方损失的，乙方应全额赔偿甲方损失（包括但不限于直接损失、间接损失及因维权而支付的诉讼费、保全费、律师费等）。

(二) 由于乙方的系统运营及维护，导致甲方接访工作没法使用云安访系统，持续达到 24 小时，甲方有权单方解除合同，乙方应按合同总服务费 30% 向甲方支付违约金，同时乙方应返还已收取甲方费用，造成甲方损失的，乙方应全额赔偿甲方损失（包括但不限于直接损失、间接损失及因维权而支付的诉讼费、保全费、律师费等）。

十、知识产权

在软件系统维护期间，因乙方提供的维护服务导致甲方受到有关侵犯其专利权、著作权或商标权等知识产权的投诉、指控，由乙方负责与第三方交涉并承担一切法律责任与因此产生的所有费用。甲方因此而遭致损失或垫付费用的，乙方应全额赔偿。

十一、保密条款

(一) 乙方应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间获得的或收到的甲方的财务、用户资料或其他来访人的文件或信息的内容保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。资料接受方可仅为本



合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。双方应仅为本合同目的而复制和使用保密资料。

(二)除非得到另一方的书面许可,乙方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的甲方的信息向任何第三方泄露。

(三)如因乙方泄密,乙方应承担一切法律责任。造成甲方损失的,乙方应全额赔偿,包括但不限于诉讼费、保全费、担保费、律师费等甲方为维权支出的一切必要费用。

(四)本保密义务应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

十二、争议解决

(一)本合同履行地:深圳市福田区。

(二)在履行本合同的过程中发生争议,双方当事人协商解决,协商不成时,向合同履行地法院提起诉讼。

十三、其他

本合同自甲、乙双方负责人/法定代表人或其授权代表人签字并加盖单位公章之日起生效。

本合同一式四份,双方各执两份,具有同等法律效力。

甲方盖章:深圳市福田区信访局
负责人或授权代表人(签字):



日期: 2021年12月27日

乙方盖章:深圳市德泛科技有限公司
法定代表人或授权代表人(签字):



日期: 2021年12月27日