**合同编号：**

**甲方：**

**地址：**

**法定代表人：**

**联系方式：**

**乙方：\*\***

**地址：\*\***

**法定代表人：\*\***

**联系方式：\*\***

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方友好协商，就甲方委托乙方为其提供软件维护服务的有关事宜达成一致意见，订立本合同，以兹共同遵守。

**一、服务范围**

1.1 本合同所涉及的维护软件/系统仅限于【西安市食品药品检验所检验检测专用信息化系统】系统（以下简称“系统”），甲方其他软件/系统不属于乙方维护范围。

1.2 本合同履行过程中，如甲方有其他服务需求，双方可另行协商签署相关协议进行约定。

1. **服务内容**

为了保证系统长周期、稳定的运行，在服务期内乙方将提供如下的系统维护服务来保障系统的运行。

服务期内乙方承诺提供如下系统维护服务以保障系统达到以下运行标准：系统年平均无故障运行时间不低于99.9%；一般故障4小时内解决，重大故障24小时内解决；故障解决率达到100%。

**维护内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **维护项目** | **维护内容** | **服务时间** |
| 软件运维 | 1. 实验室信息管理系统运维 2. 操作系统运维 3. 数据库运维 4. 实验室信息管理系统功能优化 | 5\*8 |
| 硬件运维 | 1. 服务器硬件运维 2. 实验室专用硬件运维 | 5\*8 |
| 其他专业外包服务 | 1. 食品国抽平台数据接口服务 2. 食品安全抽检数据质量核查服务 3. 快检云系统运维服务 | 5\*8 |
| 网络安全运维 | 如在运维服务内，出现网络问题导致LIMS系统无法访问的故障，由现场运维人员、采购人信息科联系市局信息中心、专线网络运营商协助解决网络专线问题。 | 7\*24 |

**三、服务方式**

乙方为甲方提供驻场系统维护服务。本合同项下的系统维护服务地点为【西安】。如需驻场服务人员提供上述范围外的其它技术服务，应先签订工单，经双方审核同意后再行开展。

此外，乙方还为甲方提供以下系统维护服务方式：

3.1 热线电话方式: 客服电话：\*\*；服务时间：工作日9:00-17:30。

3.2 电子邮件方式：服务邮箱：【\*\*】；服务时间：工作日9:00-17:30；

3.3 远程方式：在线远程技术服务；服务时间：工作日9:00-17:30；

3.4甲方可登陆乙方售后服务平台：**\*\***（网址：**\*\***），获取官方售后服务支持；关注乙方售后服务公众号：**\*\***，及时了解售后服务信息；加入该项目售后微信群，在售后群中提交问题。

甲方有权选择使用乙方统一售后服务平台的运维体系或本合同约定的其他服务方式：如乙方在经甲方通知后未在规定时间内到场维护，甲方有权选择第三方进行维护，由此产生的费用由乙方承担。

**四、服务响应时间**

乙方接到甲方服务要求后，应在【2】小时内进行响应。对一般简单问题，乙方应在【4】小时之内通过驻场服务人员、电话、电子邮件、远程方式解决；若前述方式无法解决相关问题，需要技术专家到现场提供技术支持的，乙方应在【2】小时内委派人员到达甲方现场（不可抗力除外）提供维保服务。

**五、服务期限**

本合同项下的服务期限为【1】年，即自【2025】年【xx】月【xx】日至【2026】年【xx】月【xx】日。服务期限届满，本合同自动终止。服务期限届满后，如甲方需乙方继续提供维护服务，双方可协商另行签署服务合同。

**六、服务费用及支付方式**

6.1 乙方为甲方提供本合同约定的维护服务，按年收取服务费用，标准为人民币【xx】元/年（含税总价）。

6.2 本次合同服务费用，分三次支付：

第一次支付，合同签订后【14】个日历日内，甲方支付合同总金额的30%；

第二次支付，合同服务期满【30】个工作日且经甲方对乙方前期服务质量验收合格后【5】个日历日内，甲方支付合同总金额的40%。

第三次支付，合同运维期满，甲方依据本合同约定的服务质量标准（包括系统运行稳定性、服务响应时间、维护记录完整性等）组织验收，验收合格后【14】个日历日内，甲方支付合同总金额的30%。验收流程为甲方在服务期满后【5】个工作日内组织验收并出具书面意见。

6.3 甲方通过电汇的形式向乙方支付服务费用。乙方指定如下银行账户：

账户名称：\*\*

银行帐号：\*\*

开户银行名称：\*\*

6.4 每次付款前乙方应向甲方开具同等金额的合法有效的正式发票，否则不视为甲方违约。

**七、甲方权利义务**

7.1 检查监督乙方系统维护工作（甲方有权每周检查乙方维护记录，每月听取乙方服务报告，每季度进行一次现场检查，乙方应予以配合并提供必要资料）；

7.2 为保证乙方工作顺利进行，甲方须及时向乙方提供与系统维护工作有关的技术资料、数据，必要的工作场所以及便利的工作条件；

7.3 负责本合同所涉及的与甲方有关的外部联系和协调工作。

**八、乙方权利义务**

8.1 有权要求甲方按照合同约定支付服务费用；

8.2 乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，应在发现后【24】小时内书面通知甲方进行补充、修改；若因乙方未及时通知导致系统故障的，乙方承担相应赔偿责任；

8.3 乙方应依本合同的约定向甲方提供专业的服务，并在合同约定的服务期限内为甲方进行系统维护工作；

8.4 乙方应遵守国家法律、法规并认真按照合同要求为甲方进行系统维护工作，随时接受甲方的检查监督并提供必要的资料和解释。。

**九、****保密**

9.1 任何一方对于因签署或履行本合同而了解或接触到的对方的商业秘密及其他机密资料和信息（包括但不限于：专有技术、商业秘密、独占性资料、财务报告、客户名录、市场竞争信息、商务模式信息、开发信息、图表和其他技术、业务、营销或计划等，以下简称“保密信息”）均应保密。

9.2 除履行本合同的目的之外，任何一方及其雇员、代理人、委派人员、顾问等不得以任何方式擅自使用对方披露的保密信息，也不得直接或间接地将该等保密信息揭示、公布、披露给任何第三方，或许可任何第三方使用。

9.3 上述保密义务不适用以下情况：

9.3.1 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；

9.3.2 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；

9.3.3 获取该信息一方从第三方合法获取，并且不承担保密义务；

9.3.4 一方独立开发的信息；

9.3.5 法律法规强制披露的信息；

9.3.6 经披露方书面许可。

9.4 任何一方违反本条规定的保密义务，应赔偿由此给对方造成的全部损失。

9.5 本条规定的保密义务不因本合同的中止、终止、无效、撤销等受到任何影响，保密期限直至相关保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。

**十、****违约责任**

1. 乙方服务响应时间每逾期1小时，向甲方支付合同总金额【0.1%】的违约金；
2. 乙方服务期间系统年无故障运行时间未达约定标准的，每降低0.1%扣减服务费【1%】；
3. 乙方违反保密义务的，赔偿甲方全部损失并支付合同总金额【10%】的违约金；

（4）甲方应按合同约定及时足额向乙方支付款项，每逾期一日按照应付未付款项的万分之五向乙方承担违约责任。

**十一、适用法律和争议解决**

11.1 本合同的签署、履行及解释均适用中华人民共和国法律（不含港、澳、台地区法律）。

11.2 本合同履行过程中，因本合同引起的或与本合同相关的所有争议，双方应本着诚信友好的原则协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

**十二、生效及其他**

12.1 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

12.2 本合同一式【xx】份，甲乙双方各持【xx】份，具有同等法律效力。

12.3 本合同未尽事宜，双方可协商一致，签订书面补充协议。补充协议经甲乙双方签字盖章后生效，构成本合同的组成部分，与本合同具有同等效力。补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

12.4 在本合同履行期内，双方均不得随意变更合同，如一方确需变更合同，需经另一方书面同意，就变更事项协商一致并达成补充协议，方可变更。如若双方就变更事项不能协商一致达成补充协议，提议变更方仍应依本合同约定继续履行合同，否则视为违约。

（以下无正文）

甲方：

法定代表人或授权代表：

签署日期： 年 月 日

乙方：

法定代表人或授权代表：

签署日期： 年 月 日