

北京北信源软件股份有限公司

产品服务协议书

甲方：陕西省审计厅

乙方：西安聚人和信息技术服务有限公司

签约日期：2025 年 12 月 22 日

签约地点：陕西西安



甲方：陕西省审计厅（以下简称甲方）

地址：陕西省西安市莲湖区四府街 48 号

统一社会信用代码：11610000016000726U

乙方：西安聚人和信息技术服务有限公司（以下简称乙方）

地址：陕西省西安市高新区丈八街办唐延南路十一号 3 幢 10362 室

统一社会信用代码：91610131MA6WW34057

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规的规定，甲、乙双方经过友好协商，就甲方向乙方所购买的供给陕西省审计厅的 网络接入控制管理系统（VRV-BMG-1000、VRV-BMG-200 各一台） 的 维保 服务事宜，遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则订立本合同，双方共同遵守合同约定。

一、合同期限

本合同约定的服务期限为 一 年，自 2025 年 12 月 25 日起至 2026 年 12 月 24 日止，服务期届满后，双方可续约。

乙方将提供现场安装部署、软件系统服务期内免费升级、故障维修、备件更换、长期电话、邮件支持，服务期满后甲方仍然可以通过此类途径向乙方咨询。

乙方提供的服务应为北京北信源软件股份有限公司原厂服务（合同签订后乙方需向甲方提供北京北信源软件股份有限公司授权或指定乙方提供该维保服务的书面函件，授权期间应覆盖本合同全部服务期）。

二、服务内容及方式

电话服务支持

乙方分别提供常规服务和特定服务。



在周一至周五正常工作时间段内（即 9:00 时——18:00 时），由乙方不特定的客服人员提供电话支持服务，节假日除外。问题解决时限为 4 小时。常规电话支持热线为：010-62140485/86/87, 4008188110。

针对甲方项目，乙方指定特定工程师提供每天 24 小时电话支持服务，如遇紧急情况 4 小时内乙方向甲方提供现场支持服务。

邮件服务支持

在需要文档形式提供支持的情况下，乙方在收到甲方电子邮件咨询后 4 小时内提供远程技术支持服务。

E-mail: support@vrv.com.cn

故障排除支持

乙方收到甲方产品使用和故障咨询后，如果不能通过电话或者电子邮件服务方式解决，应尽合理努力在常规服务时间（即周一至周五，每日 9:00 时——18:00 时）内接受甲方请求，分析事件，判断是否为软件故障，尽快确定具体的服务方式。

响应时间

在需要提供现场技术支持服务情况下，乙方指定专业的工程师在约定时间内到达现场。

安装调试及培训服务

乙方提供计算机网络整体安全方案设计、软件安装调试和系统维护服务。

服务时间和地点由甲方指定，并至少提前 2 日书面通知乙方。

乙方为甲方运维人员免费提供软件系统使用培训。

客户跟踪服务

乙方在协议有效期范围内，跟踪售后的乙方产品，进行每月一次的客户回访，及时了解甲方的使用情况和新的需求，以便加强和改进服务。乙方定期对售后产品进行升级，出现新情况时及时为甲方提供预警和解决方案。

版本升级



乙方为甲方提供软件常规升级服务，自软件升级后第一时间安排人员将甲方软件进行升级。甲方也可以通过在乙方网站（www.vrv.com.cn）下载升级包，自行升级软件。

介质损坏更换服务

甲方安装介质发生损坏的，乙方在甲方提供相应的购买凭证后免费提供新版本的安装介质。乙方保留新的安装介质在功能和外观部分更改但不影响正常运行的权利。

北信源安全 U 盘产品的保修方法不在以上更换服务范围之内。

用户意见处理

乙方始终认为用户提出的意见和建议是推动公司前进的动力之一，为此乙方会及时、快速的处理甲方的意见和建议，将其分类、汇总并记入公司的数据库，以其作为开发新版本的重要需求。

三、服务监督

为了向乙方提供更优质的服务，保护乙方的合法权益，若在约定的服务范围内甲方对乙方网络安全产品技术支持中心或者授权服务中心提供的服务有异议时，甲方可以通过下列方式投诉：

投诉热线：010-62140485/86/87

传 真：010-62140468

E-mail: support@vrv.com.cn

网 站：www.vrv.com.cn

地 址：北京市海淀区中关村南大街 34 号中关村科技发展大厦 C 座 16 层

北信源公司售后服务中心

邮 编：100081

四、合同价款及有关费用

本合同技术服务费共计人民币 贰万伍仟 元整（¥25000.00 元），



本合同生效后,乙方应向甲方开具合同总额的技术服务发票,甲方收到发票后 5 日内支付合同全款。乙方收到货款后,应立即履行合同服务。

付款方式:甲方将款项支付至乙方以下账号

开户单位:西安聚人和信息技术服务有限公司

开户银行:交通银行股份有限公司西安吉祥村支行

账 号:611899991010004069995

五、产品实施环境

为保证乙方产品能够正常运行,甲方保证满足以下实施环境:

1. 甲方应当提供保障产品正常运行的网络环境,即在实际安装和使用环境中,北信源产品和客户端软件可进行双向正常通讯,客户端软件端口开放;
2. 甲方应当具备专门的网络管理人员确保对产品的日常维护与管理;
3. 甲方应当具备正规的网络及设备管理体系,根据产品实施需要提供网络必要的状况描述;
4. 甲方应当具备可控的防火墙等隔离措施或合理的 VLAN 网段划分机制;
5. 甲方在实施期间应指派专人协调负责甲方各施工部门配合乙方工作;
6. 甲方在项目实施及后期维护过程中,应具有相应的行政手段来配合乙方工作;
7. 甲方应当确保实施网络环境及关键设备运行稳定,并针对乙方产品数据提供可靠、必要的备份措施。

六、甲方的权利义务

- 1、有权要求乙方及时提供技术支持服务;
- 2、有义务为乙方提供准确的问题信息描述,并根据问题解决的需要提供乙方所需信息,如所提供信息有变动,应及时通知乙方以便对问题及时进行修正;
- 3、有义务充分参考乙方意见,由乙方本着方便双方的原则根据实际情况提供相应的服务方式;



4、为了保证服务的及时性和服务质量,甲方在产品使用中发生问题时应及时向乙方提出;

5、有义务按期支付服务费;

七、乙方的权利义务

1、有权要求甲方支付服务费;

2、有权要求甲方保证产品实施所需的相关环境;

3、有义务为甲方提供约定的服务内容。

八、保密约定

任何一方应保守签订和履行合同过程中知悉的对方的商业秘密,不得非法使用或者向第三方透漏。各方应对其所属工作人员进行保密管理,所属工作人员不应因工作调动、辞职等原因而泄密;若双方终止本协议,双方应将所有涉及对方任何机密的资料交还给对方。本协议如出现纠纷、解除、终止等事由,上述保密条款继续有效。

本合同内容属于商业秘密,未经对方允许,不得向第三方透漏。

前述商业秘密是指不为公众所知悉、能带来经济利益、具有实用性并经采取保密措施的技术信息和经营信息。商业秘密包括但不限于客户名单、行销计划、采购资料、定价政策、财务资料、进货渠道,技术方案、工艺流程、技术指标、计算机软件、数据库、研究开发记录、操作手册、技术文档、相关的函电等。

九、不可抗力

因不可抗力迟延或者不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任。但迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。一方因不可抗力不能履行合同的,应当在不可抗力消除后 2 日内通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在不可抗力消除后 10 日内提供证明。

若因一方没有按时通知或没有采取有效措施而导致损失扩大的,过错方应赔偿另一方的损失。



前述不可抗力是指不能预见，不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：（1）自然事件：雷击、地震、洪水、旱灾、风暴、暴风雨和暴风雪、泥石流、水的冲蚀、爆炸和火灾以及其他自然灾害等；（2）社会事件：战争行为、公敌行为、恐怖活动、暴乱、暴动和罢工等，不包括劳资纠纷。

十、违约责任

1. 因甲方付款原因造成维保服务期延误的，乙方不承担违约责任。
2. 任何一方违约，将按《中华人民共和国民法典》有关条例追究法律责任。
3. 如乙方未按照合同约定提供原厂服务，甲方有权要求乙方退还未提供原厂服务期间的服务费。

十一、免责条款

- 1、甲方购买的乙方产品，必须由专业人员在符合产品要求的环境下使用；
- 2、甲方应详细阅读并理解产品说明书，按照产品本身的性能合理使用，因使用产品不当造成人身和财产损失的，乙方不承担责任；
- 3、因产品质量问题造成人身和财产损失的，乙方承担有限赔偿责任，最高限额不超过合同总价款。

十二、争议解决方式

合同履行过程发生争议的，双方应协商解决，协商不成的，双方同意按下列第 A 种方式解决：

- A. 向甲方所在地人民法院起诉；

十三、联系人

- 1、甲方确认合同联系人为

姓名：武文龙

职务：工程师

电话：

传真：

手机： 15138156150

E-mail：



2、乙方确认合同联系人为

姓名: 张戈

职务: 总经理

电话: 18992868655

传真: 029-85200568

手机: 18992868655

E-mail:

热线服务电话: 010-62140485/86/87 (北京), 4008188110

服务支持 E-Mail: support@vrv.com.cn

上述联系信息发生变更的, 应提前书面通知对方。因未按时通知给对方造成损失的, 应当承担赔偿责任。

十四、其他事项

任何一方有权要求对方提供营业执照副本原件核对, 并留存复印件。

十五、合同的效力

1. 本合同一式伍份, 甲方执叁份、乙方执贰份, 具有同等法律效力, 自双方签字盖章之日起生效。

2. 本合同未尽事宜由双方友好协商解决, 必要时双方可以另行签订补充合同。补充合同与本合同具有同等法律效力, 补充合同与本合同有冲突的, 以补充合同为准。

甲方: 陕西省审计厅

乙方: 西安聚人和信息技术服务有限公司

法定代表人/委托代理人:

法定代表人/委托代理人:

签字日期: 2025年12月22日

签字日期: 2025年12月22日

电话: 029-87612154

电话:

