

技术维护及服务合同

维护项目：西安市智慧法援信息管理系统维保服务

甲 方：西安市法律援助中心

乙 方：杭州星洲软件科技有限公司

签订时间：2025 年 6 月

签订地点：陕西省西安市

甲方（委托方）：西安市法律援助中心

乙方（受托方）：杭州星洲软件科技有限公司

乙方接受甲方委托，对西安市智慧法援信息管理系统维保项目提供相关技术服务，经双方友好协商，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条、服务内容

1.1 总体技术服务目标：服务期内进行每天进行 5*8 的技术支持，确保系统正常运行。

1.2 服务对象：西安市智慧法援信息管理系统及相关外围子系统。

1.3 技术服务的方式：包括电话咨询服务、远程技术服务、问题排查解除和确实所需的现场服务。

1.4 运维方案：按照《2025 年西安市智慧法援平台运维方案》执行，核心内容如下：

1.4.1 模块日常运维，每天进行系统运行状态巡检，检查系统日志、性能指标、资源使用情况。每周对重点功能进行测试，确保业务逻辑和操作流程的正常。日常巡检：每天一次。重点功能测试：每周一次。

1.4.2 数据日常运维，维护系统相关数据，实施数据清理和整理，确保数据的完整性和准确性。对系统数据库进行定期备份，包括所有核心数据、日志数据、配置文件等。

1.4.3 技术支持，为系统使用人员提供操作指导和日常技术支持，及时有效解决系统用户的需求，维护热线、邮件、在线支持等多渠道的技术支持服务。

1.4.4 在当前项目功能范围内的完善与优化，根据用户反馈和实际业务需求，对系统功能进行持续优化和完善，提高系统的稳定性和用户体验。

1.4.5 安全管理，定期进行系统安全扫描，识别并修复潜在的安全漏洞，防止外部攻击和内部威胁。实施严格的访问控制策略，确保系统资源的安全使用和数据保密性。

1.4.6 实施 7x24 小时的系统监控，实时跟踪系统性能、资源使用情况以及关键业务指标，确保系统稳定运行。

1.4.7 建立完善的预警机制，对于可能导致系统异常的情况，及时发出警报并采取预防措施。

1.4.8 故障响应：针对系统可能出现的各种故障，建立标准化的故障响应流程，确保在第一时间内响应和处理。数据恢复：制定详细的数据恢复计划，确保在发生数据丢失或损坏时，能够快速恢复数据，保障业务连续性。

1.4.9 定期进行系统性能分析与优化，提升效率，降低消耗。

1.4.10 故障响应时间。目标指标：重大故障响应时间不超过 15 分钟，次要故障响应时间不超过 30 分钟。评估方法：根据故障报告和响应记录进行评估。

1.4.11 故障修复时间。目标指标：重大故障修复时间不超

过 2 小时，次要故障修复时间不超过 4 小时。评估方法：通过故障处理记录和系统恢复情况进行评估。

1.4.12 系统性能。目标指标：系统响应时间控制在 2 秒以内，保证高并发访问时系统依然能够流畅运行。评估方法：通过性能监控工具和用户体验调查进行评估。

第二条、乙方服务要求

2.1 本维护合同的服务期限为 1 年，起止时间为 2025 年 6 月 10 日起至 2026 年 6 月 9 日止。

2.2 总体技术服务质量要求：保持甲方工作时间内相关技术人员及客服人员的全程在线，对于全市用户提出的疑问和需要解决的问题，能进行迅速的响应和回应，回应时间不超过一个工作日，并根据需要提供免费的远程技术指导和系统操作培训以及确实所需的现场服务。

第三条、甲方协助义务

3.1 提供技术资料：及时提供故障描述、故障点等基本信息。

3.2 提供工作条件：提供必要的网络链路、技术处理环境以及相关场所。

3.3 甲方应在本维护服务合同期满之前 30 个工作日内，提前通知乙方是否续费或者终止合同。继续需要乙方维护的，甲方需及时续签下一年维护服务合同，按年支付本合同维保服务费用。若甲方期满不续签或没有支付运维服务费用的，导致系统运行故

障等问题，乙方概不负责。

第四条、合同价款与支付方式

4.1 合同价款：西安市智慧法律援助信息管理系统运维服务年度总费用为 96900 元(人民币大写：玖万陆仟玖佰元整)；该费用为含税包干价，已包括乙方履行本合同的全部报酬和所需的全部费用。

除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用。若甲方要求乙方提供超出本合同第一条规定的服务范围之外的其他技术服务，乙方有权另行收费，收费标准在乙方提供服务之前由双方商定后另行签署补充协议予以约定。

4.2 技术维护费：按半年付费，分预付款项和季度末尾款。6 月、12 月甲方预付半年费用的 80%（38760 元），乙方向甲方提交“半年技术维护报表”，经甲方验收合格后于 12 月及次年 6 月分别支付 20%的尾款（9690 元），甲方验收不合格则对尾款进行相应扣除。乙方向甲方开具合同相应价款的增值税发票，增值税发票的税费已包含在合同价款中，甲方均在收到发票后的 10 个工作日内，将合同相应价款支付给乙方。

4.3 乙方的收款账户信息：

公司名称：杭州星洲软件科技有限公司

注册地址：拱墅区湖墅南路 418 号农行大厦 802、804、806 室

联系电话：057188906608

传真号码：057188906608

税号：913301057410102733

开户行：浦发银行杭州德胜支行

账号：95170154800001528

第五条、保密条款

5.1 未经对方事先书面同意，任何一方不得将由对方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他单位或个人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。本合同项下的保密义务不因本合同履行完毕或提前解除、终止等而消除。

第六条、违约责任

6.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿对方损失（包括但不限于诉讼费、公证费、保全费、律师费、差旅费等）。

6.2 乙方提供技术服务不符合本合同要求的，应当及时更正和修改，并承担由此产生的费用。若六十天内仍无法更正或修改的，甲方有权终止本合同，乙方应当退还剩余服务周期对应的服务费用，并按合同价款的 10% 向甲方支付违约金。

6.3 甲方未按期支付合同价款的，应按日向乙方支付合同价款千分之一的违约金，违约金总额不超过合同价款的 10%。若逾

期超过六十天仍未支付的，乙方有权终止本合同。

第七条、争议及解决

7.1 发生与本合同有关的一切争执，双方应通过友好协商解决，若经协商不能达成协议时，则可向双方住所地有管辖权人民法院提起诉讼。

第八条、合同生效及其他

8.1 本合同自双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等的法律效力。

8.2 任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

8.3 附件为本合同不可分割的部分；如附件所规定的具体服务内容及条款与本合同不一致的，则以双方所确定附件的条款及内容为准。

甲方：（盖章）

代表签字：

签字日期：2025年6月2日



乙方：（盖章）

代表签字：

签字日期：2025年6月2日

