

合同登记编号：

C	S						
---	---	--	--	--	--	--	--

乌鲁木齐市人民政府门户网站

2022 年运维服务合同

项目名称：乌鲁木齐市人民政府门户网站运维项目

委 托 方（甲方）：乌鲁木齐市人民政府电子政务中心

受 托 方（乙方）：新疆时光基业科技有限公司

签约日期：2022 年 月 日

目 录

第一章 合同说明	3
第二章 合同内容	4
第三章 合同价款	5
第四章 合同款项和支付方式	5
第五章 违约和赔偿	5
第六章 保密和知识产权保护	6
第七章 不可抗力	6
第八章 争议的解决	7
第九章 合同的生效	7
第十章 其它约定事项	7
附件 1	9

乌鲁木齐市人民政府电子政务中心（甲方）委托 新疆时光基业科技有限公司（乙方）承担乌鲁木齐市人民政府门户网站运维服务事宜，根据《中华人民共和国民法典》等现行法律法规，按照平等互利的原则，经双方友好协商，签订本合同，并由双方共同恪守。

第一章 合同说明

1.1 甲乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列甲方、乙方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

甲 方：乌鲁木齐市人民政府电子政务中心

地 址：乌鲁木齐市南湖东路 30 号

联系人：杨建梅 电子邮箱：37392278@qq.com

电 话：0991-4689363

乙 方：新疆时光基业科技有限公司

地 址：新疆乌鲁木齐市沙依巴克区钱塘江路 186 号彩云名邸商住小区 6 号住宅楼 1 单元 203 室

联系人：刘敏莉 电子邮箱：913061668@qq.com

电 话：13259979723

1.2 甲方、乙方双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及帐号进行。若在本合同存续期间内，一方结算银行或帐号变化，应在变化之日起两个工作日内以书面形式告知另一方。

甲 方： 乌鲁木齐市政府电子政务中心

帐户名称：乌鲁木齐市人民政府

开户银行：工行南湖广场支行

银行帐号：3002016329200056025

乙 方：新疆时光基业科技有限公司

帐户名称：新疆时光基业科技有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司乌鲁木齐西大桥支行

银行帐号：3002013109200133501

第二章 合同内容

2.1 本合同所称名称为：《乌鲁木齐市人民政府门户网站 2022 年运维服务合同》。

2.2 乙方为甲方在 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日具体提供以下售后服务：

2.2.1 驻场服务：由时光公司委派一名技术支持人员提供全天候驻场服务，其工作内容包括日常数据维护、网站页面微调、专题制作、轻量级现场个性化功能开发及帮助用户解决在应用过程中遇到的各种技术问题。驻场服务人员日常作息时间遵循乌鲁木齐市政府工作人员日常作息时间，工作地点为乌鲁木齐市政府电子政务中心，日常工作安排由乌鲁木齐市政府电子政务中心统一安排。

2.2.2 系统升级：由时光公司负责乌鲁木齐市政府门户网站管理系统的系统升级工作，包含但不限于系统版本升级服务、功能升级服务、系统安全防护服务等方面工作。保证乌鲁木齐市政府门户网站管理系统平稳、有序运行。

2.2.3 系统备份恢复：对应用系统、系统所使用数据库制定详细备份策略。负责系统的数据备份及突发事件系统备份恢复工作。

2.2.4 热线支持服务：对系统出现的一般故障，提供 7*24 小时电话热线支持服务(4008888360)，及时排除故障。

2.2.5 远程诊断与处理服务：对系统出现的故障，提供远程的诊断与处理，及时排除故障。

2.2.6 技术支持响应时间：一般性问题 2 小时内解决；复杂性问题 2 小时内反馈，12 小时内解决。

2.2.7 投诉受理服务：对于售后服务的满意度，提供投诉热线电话(139 9285 2916)，乙方须对甲方的服务投诉做出积极响应。

2.4 甲方如需其他合同以外及有关产品的升级和售后服务，则由乙方提供相关价格标准并双方协商一致后另行签订协议执行。

第三章 合同价款

3.1 合同的成交价款：

本合同总金额经双方确定为人民币：（大写）壹拾伍万元整

3.2 合同明细：

乙方给甲方提供一年对乌鲁木齐市人民政府门户网站的售后运维服务（2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日）。

第四章 合同款项和支付方式

4.1 本合同总额为人民币（大写）：壹拾伍万元整，小写：（¥150,000.00 元）。

4.2 经费支付方式：

服务费用由甲方一次性支付给乙方。具体支付方式和时间如下：

合同签订后，在甲方报财务部门审核批准同意拨款后 15 日内，甲方向乙方支付合同总价的 100%，即人民币（大写）：壹拾伍万元整。小写：¥150,000.00 元；

第五章 违约和赔偿

5.1 乙方违约责任

5.1.1 因乙方原因无法按合同规定日期完成项目实施，乙方每拖延服务一天，甲方要求乙方赔偿合同总额的 3%。

5.2 甲方违约责任：

5.2.1 若甲方在合同的约定时限内未按期付款，每拖延一天按合同总额的 3%向乙方支付违约金。

5.2.2 如果因甲方原因，导致乙方无法为甲方按合同规定提供售后服务，其责任由甲方全部承担。

5.3 双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的有关法律规定，相互尊重对方的知识产权，对对方的技术秘密和商业秘密工作保密负有保密责任，如有违反，违约方应承担相应的法律责任。

5.4 如守约方按上述条款要求违约方支付违约金或赔偿金时，应书面通知违约方，说明违约行为和违约金或赔偿金的数额；违约方应在收到通知之日起十个工作日内将违约金或赔偿金支付给对方，且该通知送达《服务合同》第一章“合同说明”1.1中地址及联系人时即视为已经送达（若受送达方拒绝签收或无法联系的，自交邮后第三日视为已经送达）；如收到违约书面通知的一方有异议，应在收到通知之日起五个工作日内，向对方书面提出，双方可就违约事宜进行协商。违约方确认违约责任后，应在十个工作日内将违约金或赔偿金支付给对方。

第六章 保密和知识产权保护

6.1 保密条款：

6.1.1 本合同各方在此共同确认，双方任一方根据本合同或与之相关内容而向另一方披露专有的、保密的信息，构成商业秘密，受本合同所述保密要求的约束。

6.1.2 本合同所列的售后服务价格是乙方向甲方提供的特惠价格，甲方不得以任何形式向第三方透露。

6.1.3 除非本合同中另有明确授权，未经对方事先书面同意，任何一方不得直接或间接向第三方披露“保密信息”。合同各方保证其雇员履行保密义务。

6.1.4 双方同意采取一切切实可行的措施保护“秘密信息”的保密性，并且防止任何未经授权的使用或复制其所占有的“保密信息”。

6.1.5 本条款不适用于下列信息：

- A . 公众可普遍获得的信息；
- B . 任何已公布的信息；
- C . 可公开获得的；
- D . 法律法规要求予以披露的信息

6.1.6 本合同终止时,乙方应向甲方归还对方一切书面或以其它形式保存的保密信息,不能自行保存或泄密。

6.1.7 双方的保密义务在本合同终止后永久存在。

第七章 不可抗力

7.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他双方共同认可的不可抗力原因,影响了合同的执行,则可根据受影响的程度顺延合同履行期限,这一期限应相当于事故所影响的时间,并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。

7.2 但若一方违约在先,不得以后发生不可抗力为由免除其违约的责任。

7.3 受不可抗力影响的一方应在事件发生后,尽快以传真等方式书面第一时间通报对方。

7.4 不可抗力事件结束后也应尽快以传真或电报方式书面通知对方,并加以确认

7.5 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过十五天,双方则就未来合同的执行另行商议。

第八章 争议的解决

8.1 因执行本合同所发生的一切争议,双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成协议,则应提交乌鲁木齐仲裁委员会仲裁。

8.2 在仲裁期间,除了必须在仲裁中解决的那部分问题外,合同其余部分应当继续履行。

第九章 合同的生效

9.1 本合同经双方法人代表(或授权代表)签字并加盖单位公章后立即生效。

9.2 本合同一式肆份,甲方贰份,乙方贰份,具有同等法律效力。

9.3 本合同执行过程中,凡需对本合同补充修改,应经双方协商后,由签约双方签字盖章,以补充协议方式明确,成为本合同的有效组成部分,其生效日期为签约双方签字盖章的日期。

第十章 其它约定事项

10.1 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力，但若遇附件与主合同有冲突，以主合同为主。但不影响其它不与主合同冲突附件条款的执行。

10.2 本合同适用于中华人民共和国法律，未涉及到的部分，均以《中华人民共和国民法典》等现行法律法规有关条款为准。

甲方(章): 乌鲁木齐市人民政府电子政务中心

代表签字:

签字日期:

乙方(章): 新疆时光基业科技有限公司

代表签字:

签字日期:

附件 1

时光软件客户服务部门服务内容

1、时光客户服务理念

- 保持最佳的用户满意度是时光软件第一追求。
- 强化主动服务的原则，与客户及时沟通，快速响应。
- 及时回访已完成项目，定期进行用户培训。
- 开通 7*24 小时服务热线，提供电话、e-Mail 支持及远程维护。
- 建立详细用户资料档案，为客户提供终身可靠的服务保障。
- 建立服务评估体系，用户每次现场服务满意度进行评估，并反馈给服务保障机构，以便改进服务工作。

2、时光客户服务响应

级别	说明	处理方式
紧急	系统不可工作，业务无法运作。	接到请求后 30 分钟内响应，采取远程联机方式，在 4 小时内解决问题。
较急	必须尽快解决的问题,如不解决会导致业务不能正常运行。	接到请求后 1 小时内响应，并采取远程联机方式解决，直至系统可运行。如需要对程序进行修改，应在 12 小时内予以解决。
普通	不影响业务正常运作,但会影响系统的可操作性及数据的准确性。	接到请求后，应在 12 小时内给予解决。
常识性	系统操作与使用方面的问题。	随时通过电话、MSN、QQ 或者 e-mail 解决问题，必须提供技术支持服务。

3、时光客户服务方式

服务类型	服务方式	详细内容	响应时间
远程服务	热线支持	用户可以通过服务热线 4008888360 进行咨询。7*24 小时的服务电话：13259979723 15931711646	即时

	在线支持	用户可以通过：QQ: 913061668 进行咨询，客户服务部值班人员将会提供技术问题解答。	1 小时
	邮件支持	用户可以将问题以邮件： chenjf@cicro.com 或 913061668@qq.com 的形式提交到客户技术支持部或具体负责人，将会得到及时的处理方案。	12 小时
	远程维护	在用户接受的情况下，可以通过远程控制服务器或数据库，帮助用户进行故障处理或软件操作指导。	1 小时
现场支持	现场支持	由时光公司委派一名技术支持人员提供全天候驻场服务，其工作内容包括日常数据维护、网站页面微调、专题制作、轻量级现场个性化功能开发及帮助用户解决在应用过程中遇到的各种技术问题	一年期