



北京致远互联软件股份有限公司

年运维服务合同

“【2024 运维服务】项目”

甲方：深圳市质量安全检验检测研究院

乙方：北京致远互联软件股份有限公司

最终使用客户：深圳市质量安全检验检测研究院



目 录

| | |
|--------------------------|----|
| 第一条 合同采购内容及金额 | 3 |
| 第二条 支付方式 | 4 |
| 第三条 乙方开户银行名称、户名和账号 | 4 |
| 第四条 发票信息 | 4 |
| 第五条 禁止招聘 | 5 |
| 第六条 责任限制与违约责任 | 5 |
| 第七条 双方任务及职责 | 6 |
| 第八条 有限保证 | 7 |
| 第九条 保密条款 | 8 |
| 第十条 不可抗力 | 9 |
| 第十一条 通知 | 9 |
| 第十二条 合同解除及变更 | 9 |
| 第十三条 争议解决 | 10 |
| 第十四条 合同签订及期限 | 10 |

| | | | |
|-------|-------------------------------|-------|-------------------------|
| 甲 方 | 深圳市质量安全检验检测研究院 | 乙 方 | 北京致远互联软件股份有限公司 |
| 地 址 | 广东省深圳市宝安区石岩街道水田第四工业区龙田北路特检基地。 | 地 址 | 北京市海淀区北坞村路甲 25 号静芯园 N 座 |
| 法定代表人 | 林铄众 | 法定代表人 | 徐 石 |
| 联 系 人 | 谢凡 | 联 系 人 | 张红霞 |
| 联系电话 | 13510077131 | 联系电话 | 13622304076 |

鉴于：

乙方为保障甲方使用其提供的软件产品的正常运行，向甲方提供运维服务。

甲乙双方本着相互信任、真诚合作、共同发展的原则，在友好协商的基础上共同制定如下合同内容。

第一条 合同采购内容及金额

| 实际购买内容 容前划“√” | 服务类型 | 最终成交价 | 服务起止时间 |
|-------------------------------------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂 Online Support 在线服务(OS)服务内容 | 20000.00 | 服务时间合同签订之日起 至 2024 年 12 月 31 日 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-应用服务-表单优化 | 4000.00 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-运行保障服务-环境优化服务 | 4000.00 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-运行保障服务-客开运维服务 | 2000.00 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-培训服务-系统管理员培训 | 2000.00 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-培训服务-中级应用培训 | 1000.00 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-运行保障服务-系统紧急救援 | 2000.00 | |

| | | | |
|--|--------------------|---------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 原厂增值服务-运行保障服务-系统巡检 | 5000.00 | |
| 最终服务费用 | | | |
| 小写金额：¥40,000.00 元整，大写金额：人民币肆万元整（运维服务费不包括乙方为向甲方提供服务过程中所支出的异地差旅费和食宿费，所发生的费用由甲方实报实销。） | | | |

第二条 支付方式

2.1 第一笔款在合同生效后，且甲方收到乙方符合要求的发票之日起十五个工作日内，向乙方支付合同金额的 50%，支付金额为贰万元整 (¥20,000.00)；

2.2 第二笔款在 2024 年 6 月支付，在甲方收到乙方符合要求的发票之日起十五个工作日内，向乙方支付合同金额的 50%，支付金额为贰万元整 (¥20,000.00)；

2.3 以上甲方支付时间是指甲方申请政府财政部门向乙方支付的时间，因财政审批等原因未及时付款的，甲方不承担违约责任。

第三条 乙方开户银行名称、户名和账号

开户银行：建行北京科创支行

户 名：北京致远互联软件股份有限公司

账 号：1100 1085 9000 5955 5555

第四条 发票信息

4.1 甲方如需开具合法发票，请补充填写如下开票信息。

乙方提供给甲方的年运维服务发票，发票要求为增值税普通发票，税率 6%。

单位名称：深圳市质量安全检验检测研究院

纳税人识别号：124403005815508784

单位地址：广东省深圳市宝安区石岩街道水田第四工业区龙田北路特检基地。

电话号码：0755-25920230

第五条 禁止招聘

双方同意任何一方均不得在本合同期限内及本合同终止后两年内，招聘雇佣任何另一方参与本合同项目实施、开发、咨询、培训及其他服务人员，否则应向另一方支付等同于本合同金额 10%的违约金，并赔偿另一方的损失。

第六条 责任限制与违约责任

6.1 双方应本着友好合作的态度履行各自合同义务，任何一方均不得无故单方面解除该合同，一方无故提出单方面解除该合同，需要向另一方支付本合同总额的 20%的违约金，该违约金支付并不免除已提供服务的付款义务。

6.2 乙方应当按照本合同约定向甲方提供相关产品，若因乙方原因导致延期提供的，每延期一个工作日，应向甲方支付本合同总额的 0.1%的逾期违约金（逾期违约金以合同总额的 3%为限），延期超过 30 个工作日的，甲方除有权收取合同总额的 5%违约金外还有权单方解除本合同。

6.3 甲方未按时支付费用，每延期一个工作日，应向乙方支付合同总额 0.1%的逾期违约金（逾期违约金以合同总额的 3%为限），延期超过 30 个工作日的，乙方除有权收取合同总额的 5%违约金外还有权单方解除本合同。

6.4 乙方的服务人员不履行或不按本合同约定履行服务时，甲方可向乙方服务管理部门投诉，投诉电话：010-88855586。在接到甲方投诉后，2 日内乙方应立即采取补救措施，提供本合同约定的服务，否则应承担违约责任，每次向甲方支付合同总额的 1%违约金。

6.5 乙方对下述事项不承担责任：由于甲方原因或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等使

软件无法正常运行。

6.6 未经甲乙双方书面同意，任何一方不得将本合同项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，违约方应向对方支付合同总金额 10%的违约金，并赔偿因此给对方造成的全部损失。同时，对方还有权解除本合同，乙方扣减甲方认可的工作费用后，退还甲方已支付的费用。

6.7 甲乙双方承诺严格保守在本合同执行过程中得知的对方商业秘密(本合同内容除外，根据甲方主管部门要求，本合同内容需要在官网公示)，未经书面许可不得向第三方披露(国家法律法规另有规定的除外)，本条规定在本合同终止后对双方仍具有约束力。若违反本项约定，违约方应向对方支付合同总金额 10%的违约金，并赔偿因此给对方造成的全部损失。同时，对方还有权解除本合同，乙方扣减甲方认可的工作费用后，退还甲方已支付的费用。

6.8 甲乙双方应保证在执行本合同中向对方提供的第三方软件、设备、工具（包括第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备）均合法、合规且不侵犯第三方的知识产权等合法权益。若违反本约定，违约方应负责解决由此产生的一切纠纷，承担全部法律责任和经济赔偿，向对方支付合同总金额 10%的违约金，并赔偿因此给对方造成的全部损失。同时，对方还有权解除本合同，若甲方违约，则甲方已支付的费用乙方不予退还，若乙方违约，则乙方退还甲方全部已支付的费用。

第七条 双方任务及职责

7.1 乙方确保在执行本合同中向甲方提供的软件、设备、工具（包括由乙方负责提供的第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备）的合法性。同时乙方应确保甲方不会因使用乙方提供的软硬件环境的行为而遭到任何起诉、控告及其他追索赔偿行为。若出现此种情况，乙方应向甲方支付合同总金额 10%的违约金，并赔偿甲方为此而受到的全部损失。甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方全部已支付的费用。

7.2 甲方应确保有专人负责许可软件的使用和管理，并建立相关制度，以确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障。

7.3 甲方确保在执行本合同中向乙方提供的第三方软件、设备、工具（包括第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备）的合法性。同时甲方应确保乙方不会因进行合同约定支持服务而使用甲方提供的软硬件环境的行为而遭到任何起诉、控告及其他追索赔偿行为。若出现此种情况，甲方依法承担责任。

7.4 甲方应定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管，乙方应依甲方需要，对甲方的数据备份工作提供技术支持。

7.5 甲方在许可软件使用过程中发现许可软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。若异常因乙方许可软件引起的一般故障，乙方应在甲方告知乙方软件出现异常后的 1 个工作日内排除故障。紧急情况下，在甲方告知乙方软件出现异常后的 3 个小时内，乙方应排除故障。

7.6 因乙方提供的产品或服务的原因导致甲方工作网站或平台瘫痪，甲方有权解除合同，除甲方不再支付未履行部分的款项，还有权要求乙方支付已合同总款 20% 的违约金，如因此造成甲方直接及间接损失的，乙方应足额赔偿。

7.7 在乙方进行支持服务时，甲方根据乙方要求，指定配合工作的人员，提供必要的设备。

7.8 在甲方向乙方支付相应服务费后，乙方承诺按本合同约定的服务范围响应甲方的服务请求，并确保对甲方提供服务的质量。具体服务范围详见对应附件内容。

7.9 乙方为甲方指定 400 热线电话服务验证码，提供 400 热线远程支持服务。

第八条 有限保证

8.1 除本合同另有约定，乙方对如下软件产品不提供任何支持服务：

8.1.1 乙方及乙方代理人之外的任何人未经乙方许可对许可软件进行了任何方式的修改后的软件。

8.1.2 甲方未按照许可合同约定的范围及限制使用的许可软件。

8.1.3 甲方所使用的任何第三方软件产品（乙方负责提供的除外）。

8.2 除本合同或其他合同另有约定，乙方提供的标准支持服务不包括以下情况：

8.2.1 甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等原因致使许可软件无法正常运行;

8.2.2 甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失;

8.2.3 甲方超出本合同范围的服务请求,乙方不予响应。对于标准支持服务无法解决的问题,甲方可通过购买其他服务产品解决。

8.3 超出本合同及其附件约定:

甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供支持服务,甲方应与乙方另行协商签署相关合同,并向乙方支付相应的服务费用。

第九条 保密条款

9.1 乙方对甲方所提供的资料以及在本合同签订、过程中所接触到的甲方及其关联公司的商业秘密、技术资料、客户信息等资料和信息(统称“保密资料”),负有保密义务。未经甲方书面许可,乙方不得向任何第三方披露,不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方可仅为本合同之目的向其确有知悉必要的雇员披露保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

9.2 乙方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式(如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等)留存保密资料(包括但不限于素材、半成品、成品)。乙方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方,并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料,并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任,因此造成甲方损失的,乙方应负责赔偿。

9.3 当出现下述情况时,本条对保密资料的限制不适用。当保密资料:

- (1) 并非乙方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 通过该方的有关记录证明是由乙方独立开发的。
- (3) 由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的，或法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应支付合同总金额 10% 作为违约金并赔偿因此而给甲方造成的一切损失。

本保密条款自保密资料提供或披露之日起至本合同终止或解除后[10]年内有效。

9.4 本合同履行完毕或者终止不视为解除保密义务，双方仍应承担保密义务。

第十条 不可抗力

10.1 合同的任何一方因不能预见、无法避免的自然灾害或社会事件，包括但不限于战争、港口封锁、内乱以及严重的水灾、地震和其他法律规定被认定的不可抗力事故而影响合同执行时，则延迟履行合同的期限，延迟的时间应相当于不可抗力事故所影响的时间。

10.2 合同的任何一方因不可抗力的原因，不能履行合同，应及时书面通知对方，在取得有关部门的书面证明和对方谅解的情况下，经双方协商一致，可延期履行合同，或更改合同中的某些条款。

第十一条 通知

各方基于本合同向对方发出的所有书面通知均应按本合同首部约定的地址及联系人发出，任何一方上述信息发生变化时，均应提前 10 日通知对方，否则由此产生的不利后果由变更方承担。

第十二条 合同解除及变更

12.1 如果合同一方严重违反本合同约定的义务，守约方可以向违约方发出一份书面通知，要求其在合

理的期限内改正违约行为。若违约方在上述期限内仍未改正其违约行为，守约方可以书面通知违约方解除合同。

12.2 甲、乙双方经过协商一致，可以书面解除本合同。

12.3 在合同履行过程中，如果任何一方需变更合同内容，包括但不限于金额、产品、需求、工作量的变更，双方均应另行签署书面补充或变更协议。

第十三条 争议解决

凡由本合同引起的或与解释或执行本合同有关的任何争议，各方应首先通过友好协商或调解解决。协商或调解不成，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第十四条 合同签订及期限

本合同自双方加盖公章或合同章之日起生效，并持续有效直至本合同中的约定的内容履行完毕后终止。

本合同一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份，具有同等法律效力。

本合同附件有：1. 原厂 Online Support 在线服务(OS)服务内容； 2. 原厂增值服务内容； 3. 客户现场拓展服务

【以下无正文】

甲方（签章） 深圳市质量安全检验检测研究院

授权代表：

联系电话：

签约日期： 2024年03月04日

乙方（签章） 北京致远互联软件股份有限公司

授权代表： 张红霞

联系电话： 13622304076

签约日期： 2024年03月04日

附件 1.

原厂 Online Support 在线服务(OS)服务内容

| 服务产品 | 服务项目 | 服务内容 | 服务方式 | 响应时间 |
|----------|---------|--|------|---------|
| 产品质量保障服务 | 补丁推送 | 主动推送 BUG 补丁包、月度修复包、安全补丁、高频补丁的更新通知 | 线上服务 | 实时推送 |
| | 补丁下载 | 提供单点补丁包、月度修复包、安全补丁、高频补丁下载 | 线上服务 | 7*24 小时 |
| 400 电话服务 | 标准坐席 | 原厂 400 电话受理用户反馈的产品功能问题、产品功能咨询、产品功能建议等 | 人工坐席 | 5*8 小时 |
| 在线人工服务 | 人工客服 | 即时通讯工具(IM)受理用户反馈的产品功能问题、产品应用咨询、产品功能建议等(1个用户端) | 人工坐席 | 5*8 小时 |
| | 在线工单 | 服务云平台问题在线实时提报, 工作日 30 分钟之内响应 | 人工坐席 | 5*8 小时 |
| | 在线问答 | 服务云平台提供在线问题答疑, 工作日 4 小时之内响应 | 人工坐席 | 5*8 小时 |
| | 在线预约 | 一键预约免排队, 申请远程/现场运维服务, 3 小时内响应 | 人工坐席 | 5*8 小时 |
| 在线通知服务 | 服务进度回访 | 至诚服务小助理主动电话通知提报 BUG 的解决方案及满意度回访 | 线上服务 | 5*8 小时 |
| | 服务进度提醒 | 站内信及短信及时推送问题处理进度, 第一时间告知提报人处理结果 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 服务到期提醒 | 运维服务和云订阅产品到期预警提醒 | 线上服务 | 7*24 小时 |
| 在线自助服务 | 单位信息查询 | 查看本单位运维服务信息, 包含协同产品版本、加密狗号、运维服务期限、服务验证码等信息 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 服务进度查询 | 实时查看问题处理进度, 并支持线上催办、问题确认及满意评价 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 智能客服机器人 | 智能客服机器人 7*24 小时在线问答自助服务 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 在线知识库 | 官方海量知识, 全面汇总全面汇总协同运维知识、协同产品常见问题等 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 运维工具 | 高频问题排查模板和环境系统类工具, 协助问题的快速定位及处理 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 功能应用案例 | 通过业务背景描述和详细的功能设置讲解, 掌握产品复杂功能应用 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 在线文档 | 产品操作手册、安装维护手册、产品发布文档、产品白皮书等产品文档的在线查看和下载 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 服务报告 | 通过服务云平台在线实时查看年度服务报告, 包含远程运维及本地运维服务明细, 并提供系统维护建议, 基于客户行业推荐专属客户案例和业务解决方案, 帮助客户深化系统应用 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| 在线课程服务 | 新手入门课程 | 提供协同产品基础功能操作及使用视频课程, 包含协同工作、公文管理、组织模型、知识社区等课程包 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 系统运维 | 提供针对系统参数设置、产品及插件安装部署、系统监测、 | 自助服务 | 7*24 小时 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---------|---------|
| | 课程 | 系统巡检工具等方面提供线上学习课程 | | |
| | 业务应用课程 | 提供 CAP4 全套线上学习课程, 包含表单、流程、报表、门户、菜单及权限等功能设置讲解 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| 版本更新服务 | 新品发布通知 | 新版上市时发布产品公告, 包含版本号、产品上市时间、接受订货时间和产品文档列表等信息主动推送 | 线上服务 | 7*24 小时 |
| | 新品课程线上学习 | 提供新版本的产品特性、价值与功能变化的线上学习课程, 分模块全方位讲解新功能亮点、应用场景及新品变化带来的价值等内容 | 线上服务 | 7*24 小时 |
| | 新品体验服务 | 新产品、解决方案、行业应用等在线体验 | 线上 / 线下 | 实时推送 |
| | SP 产品升级 | 服务期内同一版 SP 安装程序下载, 不含升级实施服务, 例: V8.1 版本可升级到 V8. ISP2 | 线上服务 | 7*24 小时 |
| 主动关怀服务 | 登录页换肤 | 提供节假日登录页模板下载, 含 PC 端及移动端模板样式 | 线上服务 | 实时推送 |
| | 专家讲堂 | 行业专家、知名学者、生态伙伴、名企 CIO 数字化/信息化专家讲座 | 线上服务 | 实时推送 |
| S1 基础服务 | S1 自助服务 | 注册加密更新、数据库备份恢复、数据库参数查看、加密狗信息查看、服务参数设置、加密狗设置、共享加密设置、服务启停配置、密码重置 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| S1 增值服务 | 数据管理 | 自动扫描出当前数据库中缺失的索引与主键, 并补齐缺失的主键及索引 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 日志管理 | 对协同日志进行检索及打包下载 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 资源监控 | 分析当前环境内存占用情况, 以及志愿服务占用内存的情况, 并根据注册数, 对比当前内存大小, 给出建议值 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 运维监控 | 服务器 CPU、服务器内存、在线人数、JVM、性能预警 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 系统监控 Dump 获取 | 自动/手动导出 dump, 用于开发分析性能问题 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 表结构一致性扫描 | 表结构完整性扫描, 可查询表数据缺失字段或长度不一致字段信息 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 数据库查询 | 查询工具并且预置多套查询模板 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| | 人员账号恢复 | 恢复已删除人员 | 自助服务 | 7*24 小时 |
| <p>备注:</p> <p>1. 原厂 OS 服务按年购买, 仅限提供 400 电话服务、服务云平台在线服务及 S1 自助服务;</p> <p>2. 购买原厂 OS 服务可同时选购原厂增值服务;</p> | | | | |

附件 2.

原厂增值服务内容

| 服务项目 | 服务内容 | 服务角色 | 服务类型 | 服务方式 | 备注 |
|--------|---|---------|------|------|----|
| 应用服务 | 表单流程优化服务：跟据客户需求对流程表单字段及流程节点进行优化调整 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| 运行保障服务 | 环境优化服务：针对系统应用复杂，负载较高、存在性能慢等提供系统环境优化服务 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| | 客开运维服务：标准产品 BUG 与客开功能冲突校验代码合并 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| | 系统紧急救援：针对用户日常遇到的产品应用系统使用问题提供现场紧急支持服务 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| 培训服务 | 系统管理员培训： 1.上门培训，面向系统管理员和部门关键用户 2.提供协同深化应用及持续维护的能力提升培训 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| | 中高级应用培训： 面向全员培训、中高层管理人员，功能性操作中高级应用技巧培训。 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| 系统巡检 | 提供产品运行状态检查服务，包括系统资源使用率、数据库服务巡检、协同安全巡检、漏洞补丁扫描、参数检查和日志检查，并提供巡检报告和改进建议 | 本地运维工程师 | 人工 | 现场支持 | |
| | 客户现场推展服务包括但不限于巡检服务、系统紧急救援、数据库调优、数据修复、表单建设、技术交流及培训。结算人天数以现场服务人员发送工作日志邮件并且经甲方确认为准 | | | | |

附件 3.

客户现场拓展服务

客户现场推展服务包括但不限于巡检服务、系统紧急救援、数据库调优、数据修复、表单建设、技术交流及培训。结算人天数以现场服务人员发送工作日志邮件并且经甲方确认为准。