**智慧平安社区运维服务合同**

甲方：

联系地址：

联系人：

联系电话：

乙方：

联系地址：

联系人：

联系电话：

甲乙双方本着平等互利、诚实守信的原则，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，就甲方需要乙方为智慧社区设备维保项目中所需的内容提供技术支持与维修保养服务，乙方愿意依本合同约定的条款和条件向甲方提供技术支持与维修保养服务，以满足甲方智慧社区正常运行的需要。

第一条：基本原则

1.1本合同旨在明确乙方向甲方智慧社区提供硬件设备维保、软件支持维护服务所需的技术支持与维修保养服务时，甲乙双方必须遵守的基本原则以及技术支持与维修保养服务的基本内容等事项。

1.2乙方所提供的技术支持与维修保养服务，符合国家相关部门有关技术质量的规定标准和甲方需求。甲方有权对乙方技术人员的工作态度、完成情况进行监督、签收，提出意见，以提高维修保养服务质量。

1.3由于不可抗力或甲方及其他第三方的原因而给甲方设备造成的损失，乙方不承担责任。

1.4甲方委托第三方对设置在其智慧社区内的设备及软件进行调整、变更时，应及时通知乙方，以便乙方及时掌握智慧社区内设置及软件增减或变更情况，更好地为甲方提供服务，如未告知乙方导致设备及软件故障，造成的损失由甲方独立承担。

1.5甲方需要从智慧社区内迁移其设备时，应提前通知乙方，以便于双方配合，甲乙双方可就设备迁移具体事项另行协商。

1.6甲乙双方履行本合同的技术支持与维修保养服务时，双方之间应提供必要的便利条件，积极配合。

第二条：技术支持与维修保养服务的范围和约定

2.1技术支持与维修保养服务的场所：

2.2技术支持与维修保养服务的内容：

服务提供商应根据的要求，提供相应的技术支持与维修保养服务，并应达到关于服务质量的要求。具体的服务方式及范围如下：

（一）例行检查

在维护期限智慧社区所有设备发生故障的，由乙方负责维修或更换，设备及配件费用由乙方承担；第三方损坏的设备由第三方进行赔付。

1.全面检查----对社区监控系统进行全面检查，并将故障设备地理位置坐标定位。将信息导入智能运维平台。

2.每日巡检----根据智能运维平台的自动排班每日定时对系统进行一次保养、维护。同时在智能运维系统中形成运维记录。并对积累的大数据进行各类分析，便于改进和提高运维质量和效率。

3.半年检测----每6个月对各设备进行一次全面检查。包括以下内容：

1).系统保养：每年至少分两次对系统进行全面的检测保养，包括软件检测与升级；

2).应用软件维护：监控客户端软件故障排除及恢复、病毒防范及消除、硬盘垃圾清理、系统维护、日常维护等；

3).硬件设备维护：定期设备重启、故障设备的排查、检修损坏设备的更换。

4).VPN链路：链路提供与维护，故障排查与处理。

（二）故障处置及恢复

1.工作内容

在接到甲方的电话、传真、电子邮件等方式的故障通知后，乙方须立即安排相关技术人员积极响应.

2.处置要求

故障修复之前乙方技术人员须进行必要的系统或数据备份。对业务产生重大影响的重大故障，乙方应以优先恢复业务作为故障处理的首要原则，在保证业务恢复的情况下积极查找故障原因，彻底修复故障。

3.时间要求

在接到甲方的电话、传真、电子邮件等方式的通知后，乙方须在48小时内作出回应并与甲方现场约定到达现场时间。

4.故障处理记录与报告

故障处理完毕，乙方应详细记录故障响应、故障现象、故障原因、处理过程、解决办法、规避措施等关键内容。恢复正常后，乙方工程师应对系统进行持续跟踪，避免遗留有未发现的问题或隐患。

（三）问题调查

乙方负责对智慧社区运行过程中所发生的故障和异常情况进行根本原因的调查，形成解决方案或临时措施，予以实施并告知甲方（问题反馈务必使用正式邮件或书面通知）。

（四）变更要求

当智慧社区软硬件根据需要进行功用调整、更新补丁或升级版本时，乙方应在不影响业务运行的情况下执行。变更完毕后，乙方须做好调试及检查工作，变更施工期间需双方书面记录或签字认可。

（五）系统及数据备份

乙方应根据使用系统最长可中断时间以及恢复时间点要求，做好软硬件及数据的备份策略及计划，并按计划执行备份操作及检查工作。

（六）技术支持服务

1.电话支持

乙方须提供故障报修响应和技术支持服务，乙方工程师通过电话进行响应，根据甲方提出的服务事项类型，提供相应的支持服务，确保在接到故障申报或服务请求后，提供电话支持服务。

2.现场支持

在接到甲方要求提供现场服务的通知后，乙方须在接到通知后须根据紧急情况在和甲方约定的时间内派遣技术人员到达现场，提供现场支持服务。在现场服务时严格遵守客户相关规定，在需要做出可能会对业务造成直接或潜在影响的重大操作前须征求需方意见，根据甲方意见履行现场服务事项后，得到甲方确认后方可离开现场。

3.第三方技术协助

服务期限内，甲方如需对与软件功能服务有关的第三方软件或设备进行升级、调整或故障处理，应及时告知乙方。

4.重大事项值守服务

服务期内，当甲方发生新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、停机、开机、机房调整等重大技术事件，以及处置突发事件、重大事项保障、业务应急演练等重大事件时，涉及乙方相关设备业务时，需提前与乙方协商。经乙方确认后实施，否则出现相关系统设备故障，由甲方承担相关损失。对于乙方服务范围外的设备与乙方无关，乙方不提供任何服务辅助服务。

（七）知识积累

服务期限内，乙方应针对常规检查相关的使用经验、常见故障处理等内容，进行整理完善，形成运维记录。

（八）安全要求

乙方应对软件功能服务、设备设施的安全漏洞进行有效的处置和控制；应当安全方面存在的隐患、风险有应对措施，对于可能发生的安全问题向用户提出示警及应对措施，避免安全事件发生。

第三条：技术支持与维修服务费及支付方式

3.1费用为：RMB￥ 元（大写：人民币： )。此合同为固定总价服务合同。

3.2甲方收到乙方增值税发票后，按照如下约定必须在三个工作日之内支付相应款项。合同签订后，乙方开始维保服务，甲方向乙方一次性支付100%合同预付款。如因乙方未向甲方提供增值税发票，甲方有权利拒付或者迟延支付，且不因此构成违约。

3.3交易指定乙方银行账户信息如下：

公司名称：

开户银行：

账号：

（由其他原因导致的交易往来需经双方确认同意）

3.4甲方于项目执行期间超出本合同约定范围增加项目的，如乙方已向甲方提供过报价，除甲方提出异议外，则由双方按照乙方所提交的报价清单为标准进行结算：如乙方未向甲方提供过报价，由双方另行协商价格进行结算。因项目增加而产生的结算费用经由双方最终确认后予以调整并签署相关协议。上述费用经双方确认变更后按实际增减费用在结算时相应调整并签署相关协议。

3.5甲乙双方应按照中国法律之规定，各自缴纳与自身经营有关于任何税款。若根据相关法律法规，一方需为另一方代扣代缴相关税款，代缴方应在代缴后5个工作日内向另一方提交缴税证明，另一方应在收到该缴税证明后5个工作日内向代缴方全额支付代缴税款。

第四条：质量保证

4.1甲乙双方在交接智慧社区所需维修或更换的设备时，应确认设备的运行质量状况并记录在案，必要时可组织进行设备测试。

4.2乙方保证对甲方的设备在设备使用年限内按维护规程所规定的有关标准及附件所规定的要求进行维护，保证其正常运行。

第五条：权利义务的转让

5.1任何一方未经过对方的书面同意，不得转让本合同项下的任何一项权利和义务。

5.2甲方和乙方应将谈判文件、商务文件、技术文件作为合同基础。

第六条：保密

6.1未经对方书面许可或本合同另有约定，任何一方不得向与履行本

合同无关的第三方（有关法律法规、政府部门、证券交易所或其他监管、机构要求除外）泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及通过签订和履行本合同而获知的对方及对方关联公司的任何信息。但为本合同履行之需任何一方可向其法律、会计、商业及其他顾问、授权雇员（“接收方代表”）披露前述信息，接收方代表应同意承担与本合同中所规定的保密义务相同或更严格的保密义务。

6.2不论本合同因任何原因终止或不再履行，甲乙双方仍须遵守上述保密义务，直至对方书面解除此项义务，或该商业秘密已成为业内公知信息，事实上不会因违反本合同的保密条款而给对方造成任何形式的损害时为止。

6.3未经对方事先书面许可，任何一方均不得就本合同发表任何公开声明。

第七条：违约责任

7.1除本合同另有约定外，任何一方直接或间接违反本合同的任何条款，或不承担或不及时、充分地承担本合同项下其应承担的义务即构成违约行为，守约方有权以书面通知要求违约方纠正其违约行为并采取充分、有效、及时的措施消除违约后果，并赔偿守约方因违约方之违约行为而招致的损失。若违约方在收到守约方关于其违约行为的上述通知后10日内未纠正其违约行为，守约方有权以书面通知的方式单方提前终止本合同，并追究违约方之违约责任。

7.2除本合同另有约定外，在违约事实发生以后，经守约方的合理及客观地判断，该等违约事实已造成守约方履行本合同项下其相应的义务已不可能或不公平，则守约方有权以书面形式通知违约方提前终止本合同，违约方应赔偿守约方因违约方之违约行为而招致的损失。

7.3除本合同另有约定，如甲方未按合同约定履行或违反任一约定义务，则乙方有权要求甲方限期整改，如甲方拒不整改或未及时整改的，乙方有权要求甲方按已发生的合同金额的15%承担违约责任，并赔偿乙方因此所产生的全部损失，同时，乙方有权视情节决定是否解除本合同。

第八条：免责条款

8.1因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行本合同项下有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后10日内将情况告知对方，并提供相关证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。

第九条：技术支持与维护服务期限

9.1合同期限为【叁年]，自 年 月 日起，至 年 月 日止。本合同自签订之日起生效。

第十条：通知

10.1甲乙双方之间的任何通知、函件或物料，均以本合同首部所列明的通讯地址、电子邮箱、联系电话等信息为准，以快递、电子邮件、传真的形式发送。一方因迁址或者变更联系人、电话、传真、电子信箱的，应当在变更前3个工作日内书面通知对方；否则，一方依据本约定向对方送达的视为已经送达。

10.2通知及函件的发送为传真形式的，发出传真时视为送达；若为邮寄形式的，以邮戳送达日期视为送达；若以电子邮件形式发送的，自发出时起24小时即视为送达；若以快递形式发送的，自对方签收快递的日期视为送达。

10.3如双方发生纠纷，乙方同意甲方、司法机关（包括但不限于人民法院）可以通过手机短信、电子邮件等现代通讯方式或邮寄方式送达投诉文件、法律文书（包括但不限于诉讼文书）。乙方指定的邮寄地址为乙方的法定联系地址或乙方提供的有效联系地址。同时，乙方同意司法机关可采取以上一种或多种符合诉讼法规定的送达方式送达法律文书，司法机关采取多种方式向乙方送达法律文书，送达时间以上述送达方式中最先送达的为准。

第十一条：争议的解决

11.1本合同及补充合同的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。

11.2如甲乙双方就履行发生任何争议，甲乙双方应进行友好协商；协商不成时，应将争议提乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

11.3本合同就履行期间由于一方违约或相关原因导致产生的一切诉讼费，保全费，执行费，包括但不限于律师费，保全保险费用，相关差旅费，项目损失和违约金利息均有违约方承担。

第十二条：附则

12.1乙方不得将合同项下的权利义务转移给第三方。

12.2本合同的任何一方未能及时行使本合同项下的权利不应被视为放弃该权利，也不影响该方在将来行使该权利。

12.3一方依照本合同所获得或保有的任何权利、能力或补救措施均不排除其所拥有的其他权利、能力或补救措施的适用，并可同时适用上述各项权利、能力或补救措施。

12.4如果本合同中的任何条款无论因何种原因完全或部分无效或不具有执行力，或违反任何适用的法律，则该条款被视为删除，但本合同的其余条款仍应有效并且有约束力。

12.5本合同未尽事宜由甲乙双方友好协商后，以补充协议的形式确定。本合同的注解、附件、补充协议均为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

12.6本合同任何标题仅作为参考，不影响本合同的含义及其解释。

12.7本合同须加盖“骑缝章”，以确保合同的完整。

12.8本合同自双方盖章之日起生效，一式【四】份，双方各执【两】份，具有同等法律效力。

甲方（公章）： 乙方（公章）：

委托代理人（签字）： 委托代理人（签字）：

签订时间： 签订时间：