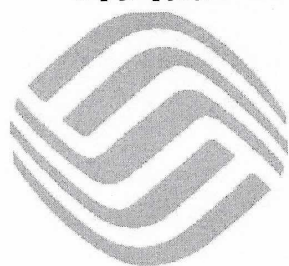




**【宁波财经学院校园网信息化建设项目  
(标段三：信息化维护标段)】项目维  
保服务合同**



**中国移动**  
China Mobile

**甲方：浙江移动信息系统集成有限公司**

**乙方：【北京创联致信科技有限公司】**



目录

第一条 服务范围.....0

第二条 本合同所阐述的业务所有权、经营权、解释权属于甲方。.....0

第三条 甲方权利和义务.....0

第四条 乙方权利和义务.....1

第五条 服务质量.....4

第六条 维保费用.....4

第七条 违约责任.....6

第八条 关联违约责任处罚办法.....7

第九条 合同期限和合同终止.....8

第十条 合同附件.....8

第十一条 其他事项.....10



中国移动  
China Mobile



**委托方（甲方）：浙江移动信息系统集成有限公司**

住所地：杭州市萧山经济开发区市心北路 99 号 411 室

法定代表人：钱军波

**受托方（乙方）：【北京创联致信科技有限公司】**

住所地：【北京市海淀区苏州街 3 号 509-36】

法定代表人：【蔡建】

甲乙双方依据《中华人民共和国合同法》及其他有关法律、法规和规章，本着“友好合作、平等互惠、优势互补”的原则，就甲方委托乙方承担【宁波财经学院校园网信息化建设项目（标段三：信息化维护标段）】项目（以下简称“本项目”）的维保服务事宜，经双方友好协商，自愿达成以下协议：

### **第一条 服务范围**

- 1.1 乙方根据甲方提出的要求，承担本项目的维保服务工作。
- 1.2 乙方维保服务的工作范围包括但不限于：本项目的【宁波财经学院校园网信息化建设项目（标段三：信息化维护标段）】，以及其他甲方要求的与维保业务相关的服务内容和范围。（详见附件 1：项目维护清单）。

**第二条 本合同所阐述的业务所有权、经营权、解释权属于甲方。**

### **第三条 甲方权利和义务**

- 3.1 甲方有权监督乙方提供的业务操作和服务工作质量。对不符合甲方要求的服务质量或差错，甲方有权要求乙方限期整改，如乙方未能如期落实整改的则甲方有权根据具体情况扣罚一定的维保费用，如因乙方原因给甲方造成损失，甲方还有权要求乙方予以赔偿。
- 3.2 甲方在本合同有效期内有权对该维保服务的相关规定随时进行制定或修订，



并以书面形式及时通知乙方执行，该等规定应视为本合同附件，与本合同具有同等法律效力，乙方承诺立即无条件服从最新的相关规定。

- 3.3 甲方应配合乙方工作，提供在维护方面的必要便利，并配合与相关单位的工作协调。
- 3.4 甲方在日常使用过程中向乙方提供维护服务所需的故障描述、工作环境、测试帐号和技术配合人员。
- 3.5 甲方人为原因造成的设备损坏，由乙方提供有偿服务。因第三方原因造成设备损坏或租金损失的，乙方追诉第三方责任时甲方予以配合。
- 3.6 甲方有权要求乙方提供该系统应用中疑难问题的技术支持，乙方应予以支持。

#### 第四条 乙方权利和义务

- 4.1 乙方有权按照本合同按时获得服务收费。
- 4.2 乙方应提供【每天24小时】的技术支持服务，值班电话为：【0574-88391890】，紧急故障联系人：【张忠强】，紧急故障联系电话：【15601202408】。乙方承诺保证上述联系方式的畅通，否则由此引致的一切问题及责任，均由乙方承担。
- 4.3 乙方派出的服务人员必须有能力胜任符合本服务业务工作。
- 4.4 自合同签订之日起，进入【6.5】年运维期，乙方负责维护的清单，详见附件1：项目维护清单。
- 4.5 乙方负责的维护内容包括但不限于投诉受理服务、应用咨询服务、故障处理服务、预防性维护服务、系统升级服务、运维报告服务、技术培训服务、备品备件服务和现场派驻服务等，乙方必须遵守并执行甲方对该维保服务的相关规定。
- 4.6 项目维护期内，整体系统维护所发生的费用均由乙方承担。包括设备维护、系统调试、满足【前端监控】正常运行所需能耗费用等。
- 4.7 运维服务标准：详见附件《维护服务考核要求及评分表》。



- 4.8 乙方维护队伍配置：按照甲方要求，详见附件《维护服务考核要求及评分表》。
- 4.9 系统升级服务：因技术的升级或新一代产品的面世，对原应用软件功能或性能有极大的提高，根据客户的需要，对其应用软件、系统或所开发的其它软件的更新。
- 4.9.1 文档更新。需要建立完备的资料库，包括平台的电路资料、点位地址、备份情况、应用特性以及用户配置等，这些资料作为成果提交给客户。一旦资料进行了版本更新，应在3天内向客户提供最新版本的资料。
- 4.9.2 升级服务。在维护期内免费提供设备内嵌软件、产品操作系统、第三方招标软件和应用软件的升级服务。
- 4.9.3 系统优化。根据运行情况定期免费向客户提供系统优化、使用优化和管理优化建议，确保系统以最优状态运行。
- 4.10 运维报告服务：运维报告服务是指根据客户需要，对客户网络在一段时间内的运行情况进行的总结和分析。具体内容及要求详见附件：《维护服务考核要求及评分表》。
- 4.11 维护达标要求：随着维护期推进，业主的维护标准可能逐步提高，最终以满足业主的单位维护要求为准。
- 4.12 维护期内，乙方需免费提供本系统或设备调优服务，确保系统各项指标持续满足项目设计要求。否则甲方将自行采取必要的措施，由此产生的风险和费用应由乙方承担。
- 4.13 安全管理责任：项目维护期间，乙方进行维护操作时应严格做好安全防范措施，如乙方人员在维护操作中违反相关安全规范造成人员伤亡事故或实施现场防范措施设置不明造成人员伤亡事故的，一切责任均由乙方负责。
- 4.14 维保期内，未经甲方书面同意，乙方不得委托第三方对本系统进行维护。
- 4.15 甲方（包括移动公司或业主）人为原因造成的设备损坏，由乙方提供有偿服务。由于雷击、被盗、被破坏和其他不可抗力等因素所造成的损失，由乙方负责承担相应费用。乙方负责追诉第三方责任，但甲方（包括移动公



司或业主) 应予以配合。遇到人为破坏而非设备自身原因损坏情况时, 乙方应视破坏程度采取保护、阻止、报警等处理手段; 设备被盗后应立即报警处理, 索赔所得归乙方所有。

- 4.16 当甲方(含移动公司和业主)有随工需求时, 乙方有责任选派随工代表, 随工人员必须严格遵守随工制度, 对被随工工作和工作中所更换的器材与耗材进行监督和审核。负责日常巡检、故障抢修、监控点整改和其他临时工作任务的车辆安排, 随工工作的车辆由被随工单位负责安排。
- 4.17 乙方承诺已按照国家有关法律法规政策与其派出的服务人员订立了合法有效的劳动合同, 并能对其派出的服务人员进行有效的管理, 并提供了法律法规政策所规定的有关劳动保障, 甲方不对乙方与其派出的服务人员之间的任何纠纷(包括但不限于劳动争议、民事赔偿等)承担任何责任。
- 4.18 乙方应加强对其派出服务人员的日常管理, 督促其服务人员严格遵守甲方的规章制度和业务规程, 确保工作秩序和服务质量, 并服从甲方的业务指导、业务培训。
- 4.19 为保证服务质量, 乙方应保证其派出的服务人员基本保持稳定。若由于合同双方认可的不可控原因造成人员更换请求和联系方式变更请求, 乙方应提前一周通知甲方, 在乙方保证不降低服务质量的前提下且获得甲方书面同意之后, 可以更换。
- 4.20 乙方有权建议甲方对服务设备设施进行及时维修、保证正常运作, 并根据业务发展和服务质量提升的需要, 向甲方提出有关优化业务流程、完善业务管理、提高服务质量、促进工作开展等方面的建议。
- 4.21 在维护期内, 乙方应对本项目出现的维护质量及安全问题负责处理, 并承担一切费用。
- 4.22 乙方承诺无条件接受甲方制定的售后管理考核条款, 并承担由此产生一切后果。
- 4.23 乙方应承担保密义务, 不得以任何形式自行保留或向他人提供或泄露甲方的商业秘密。上述责任不因本合同的终止而终止。乙方因泄露商业秘密而



损害甲方的利益，甲方有权随时以单方书面通知形式终止本合同，乙方应向甲方承担因其或其员工泄露甲方的商业秘密所造成的所有损失，本协议所称的商业秘密包括但不限于客户资料、通话清单、各类数据、业务资料、内部管理制度、技术资料或数据等等。

- 4.24 在协议履行过程中，因乙方未严格遵守双方签署的安全生产协议和信息安全协议等的执行，造成国家、集体或他人财产损失、人身安全损害的，其责任完全由乙方承担，与甲方无关，乙方同时应承担对甲方造成的经济损失和其他损失。

## 第五条 服务质量

- 5.1 在维护期内，甲方将定期或不定期自己组织或者委托独立的第三方评估机构对系统运行情况及运维服务进行考核评估，以检验乙方是否严格履行合同，乙方的服务质量水平是否符合合同要求和满足业主的应用要求，考核评估结果与当年应支付的维保服务费的金额挂钩。
- 5.2 服务考核评估包括服务指标考核、服务管理考核和服务满意度考核。服务指标：**【客户响应时限、业务恢复和故障解决时限、现场巡检周期和巡检质量、备件服务响应时限等】**。
- 5.3 服务质量指标实行每年考核，须顺延一个月的顺延至次月，非乙方责任则不应对乙方进行扣分。
- 5.4 考核办法：维护期内，甲方对乙方的运维能力进行考核，考核办法详见附件《维护服务考核要求及评分表》。

## 第六条 维保费用

- 6.1 维保费用：本合同维护期限为**【6.5】**年，合同总价为人民币**【895600】**元，大写：人民币**【捌拾玖万伍仟陆佰】**元整，含税，开具6%增值税专用发票，不含税总金额为**【844905.66】**元。
- 6.2 维护费用考核结算
- 6.2.1 当年维护期实际支付给乙方的维保费用将与乙方当年的考核评估结果相



挂钩：维护考核以 90 分为基准，考核结果每降低 1 分按 0.3%的比例扣除当年维护费用。

6.2.2 维护期内，因乙方维护工作组织不力、服务质量不足等原因，造成浙江移动公司被扣罚或甲方维护费损失的，乙方负责赔偿，且甲方将从乙方应得的当年度维保费中扣除相同金额的维保费（不足部分延续到下一年度扣除，具体参考本合同第八条）

6.2.3 因乙方原因造成业主其他系统不能正常运行，酿成重大事故（正常工作日系统中断一天或一天以上）的，乙方将承担全部法律责任，并赔偿相应经济损失。

### 6.3 支付时间和方式

甲方按照以下方式按比例支付给乙方：该部分费用分为分【13】期付款，逐期按【十三分之一】的比例进行付款，具体规则如下：

6.4.1 每一期付款：最高即合同总价的【十三分之一】，计人民币【68892.30】元（大写：【陆万捌仟捌佰玖拾贰元叁角】整），每 6 个月维护期满且维护考核结果公布后的 10 个工作日内，乙方提供客户书面签署满意服务确认书，并按照当期维护考核结果申请甲方付款，甲方在收到该笔付款等额正规发票后【30】日内，以【转账】方式向乙方支付。

6.4.2

6.4.3

6.4.4 本合同项下的维保费用应通过以下账户以人民币支付。

#### 甲方开票信息：

甲方：浙江移动信息系统集成有限公司

税号：91330000552888095Q

公司地址、电话：杭州市萧山经济技术开发区市心北路 99 号 411 室；  
13905710571

开户行及帐号：招商银行股份有限公司杭州分行营业部；571907396910802

#### 乙方开票信息：





乙方：【北京创联致信科技有限公司】

开户行：【中国民生银行股份有限公司北京东二环支行】

账户名称：【北京创联致信科技有限公司】

账号：【0148012830000756】

税号：【91110108596007659D】

公司地址、电话：【北京市海淀区苏州街3号 509-36 010-82746952】

#### 乙方收款账户信息：

户名：【北京创联致信科技有限公司】

开户行及账号：【中国民生银行股份有限公司北京东二环支行  
0148012830000756】

6.4.5 甲乙双方各自承担其自身因执行合同所发生的银行费用及相关税费。

6.4.6 在合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于合同未履行完毕的部分，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/合同总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

6.4.7 本合同项下确定的维保费用由甲方向乙方按期支付，乙方在甲方每次支付合同款项之前，应按各期付款数额向甲方开具符合国家法律法规和有关部门标准要求的6%增值税专用发票。乙方不开具或开具不符合要求的发票的，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具符合要求的发票之日起7日内且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。乙方在提供正规发票同时还应提供经甲方人员确认的各阶段完成的证明单据或文件，如项目维保服务考核表。由于乙方出具的发票不真实、不合格而引起的一切责任（包括但不限于商业责任和法律责任）和损失由乙方承担。

#### 第七条 违约责任

7.1 在本合同的履行过程中，甲乙双方必须严格按照合同条款执行，如任何一方违约，违约方应依法律规定承担相应的违约责任。



- 7.2 由于乙方原因导致本维保服务质量下降的，甲方有权视情节严重程度从应付款项中先行扣除维保费用【10】%~【30】%的违约金。
- 7.3 乙方因违约而须承担的违约金和经济赔偿，甲方有权从当期结算的维保服务费中直接扣减，不足部分在下期维保费用中继续扣减或另行追索直至单方解除合同。
- 7.4 乙方有下列情形之一的，视为严重违约，甲方（含移动公司或客户）除有权就此扣除乙方维护费用、要求乙方赔偿由此产生的一切损失外，还有权单方面解除合同。
- 7.4.1 由于乙方维护不及时或维护不当造成甲方（含移动公司）通信长时间中断，以及由于乙方人为因素造成甲方（含移动公司）重要设备或设施损坏的。
- 7.4.2 乙方维护人员违反甲方有关安全管理制度，如不注意用电安全，并造成事故或人员伤亡的。
- 7.4.3 在抢险救灾和应急通信保障工作中，拒不服从甲方的统一调度，或有阻挠、消极行为，并造成严重后果的。
- 7.4.4 由于乙方失职或隐瞒有关安全隐患，造成甲方财物损失或对第三方构成损害的。
- 7.4.5 超越维护工作范围，对维护工作范围外的其他设备、设施擅自进行操作，造成严重后果的。
- 7.4.6 乙方有不正当竞争行为，或违反职业道德，或不遵守甲方站点租用单位、客户对外来人员的管理规定，而严重损害甲方形象，或在社会上引起不良影响的。
- 7.4.7 乙方直接或间接向第三方转让其在本协议项下全部或部分权利义务的。
- 7.4.8 乙方有其他严重损害甲方利益行为的。

## 第八条 关联违约责任处罚办法

- 8.1 维护期内，除业主单位自身原因、移动公司光纤电路故障及其它移动公司



负责实施产生的故障和不可抗力原因之外，移动公司因本项目受到的处罚措施导致的风险和费用均由乙方承担，并承担相应的法律责任。每期维护费最终扣款金额，以买方出具的考核扣款记录为准。

- 8.2 维护期内，因乙方维护工作组织不力、服务质量不足等原因，造成浙江移动公司被扣罚或甲方维护费损失的，乙方负责赔偿，且甲方将从乙方应得的当年度维保费中扣除相同金额的维保费。在日常维护过程中，乙方承诺无条件接受甲方制定的售后管理考核条款，并承担由此产生的一切后果。

### 第九条 合同期限和合同终止

- 9.1 本合同有效期自【合同签订之日起】至本项目维护期满【2】年之日止。
- 9.2 合同期满双方不再续约或者因特殊原因提前解除，则本合同终止。
- 9.3 合同终止后，乙方应自合同终止之日起十日内及时交还甲方所发放的出入证等所有物品，并撤离甲方工作现场。
- 9.4 除本合同另有规定之外，如甲方无故单方面提前终止合同，必须以书面的形式提前两个月通知乙方，方能生效。

### 第十条 通知与送达

- 10.1 根据本合同需要发出的全部通知，均须采取书面形式，以（A）专人递送，（B）特快专递，（C）传真，或（D）挂号信件发出。特快专递或挂号信件的交寄日以邮戳为准。上述书面通知均须标明合同各方为收件人。
- 10.2 上述书面通知按对方在本合同第 10.4 条款中所列的地址发出，并按本合同第 10.3 条款规定时间视为已经送达。如任何一方的地址有变更时，须在变更前十日以书面形式通知对方。因迟延通知而造成的损失，由过错方承担责任。
- 10.3 双方将按如下规定确定通知被视为正式送达的日期：
- （1）以专人递送的，接收人签收之日视为送达；
  - （2）以传真方式发出的，以发件方发送后打印出的发送确认单所示时间视为



送达;

(3) 以特快专递形式发出的,发往本市内的,发出后第【3】日视为送达。发往国内其他地区的,发出后第【6】日视为送达。发往港、澳、台地区的,发出后第【9】日视为送达。发往境外其他国家或地区的,发出后第【12】日视为送达;

(4) 以挂号方式发出的,发往本市内的,邮寄后第【5】日视为送达。发往国内其他地区的,邮寄后第【10】日视为送达。发往港、澳、台地区的,邮寄后第【15】日视为送达。发往境外其他国家或地区的,邮寄后第【20】日视为送达。

10.4 各方地址与联系方式如下:

买方:浙江移动信息系统集成有限公司

地址:杭州市体育场路406号

电话:13905710571

传真:56073138

邮政编码:310003

卖方:

公司:【北京创联致信科技有限公司】

地址:【北京市朝阳区大屯北路312号金泉时代广场1号楼908(大屯里317号)】

电话:【010-82746952】

传真:【010-82746952】

邮政编码:【100101】

## 第十一条 合同附件

附件1:维护清单

附件2:维护服务考核要求及评分表

附件3:廉洁诚信协议书



附件 4: 维保安全协议书

附件 5: 保密协议

附件 6: 中国移动浙江公司网络安全承诺书

## 第十二条 其他事项

- 12.1 未经一方书面许可, 另一方不得将本合同部分或全部权利义务转让给任何第三方。
- 12.2 合同执行过程中, 双方可协商签订补充协议。本合同有关附件及补充协议是本合同不可分割的组成部分。各文件内容有不一致之处的, 以时间在后者为准。
- 12.3 双方在履约过程中如有争议应首先争取协商解决。协商解决不成的, 任何一方有权将争议提交甲方所在地人民法院管辖解决, 败诉方承担诉讼过程中产生的一切法律费用, 包括但不限于律师费。
- 12.4 本合同一式【贰】份, 双方各执【壹】份, 具有同等的法律效力。
- 12.5 其他未尽事宜经甲乙双方协商同意后予以实施。
- 12.6 本合同已由双方授权代表签字并加盖公司印章, 经双方加盖公司印章生效, 自合同约定的签订日期之日起生效。

(以下无正文)



**【签字页】**

合同名称：**【宁波财经学院校园网信息化建设项目（标段三：信息化维护标段）  
项目维保服务合同】**

甲方：**浙江移动信息系统集成有限公司（盖章）**

签字：

职务：**【                    】**

日期：**【                    】**

乙方：**【北京创联致信科技有限公司】（盖章）**

签字：

职务：**【                    】**

日期：**【                    】**



**中国移动**  
**China Mobile**