

# 广州中烟呼叫中心系统 项目维保合同书

甲方：北京创联致信科技有限公司  
(合同专用章)



乙方：北京信普飞科科技有限公司  
(合同专用章)



签约地点：北京

签约时间：2021 年1 月 日

本档版权属于北京信普飞科科技有限公司，任何使用、复制、公开此档的行为都必须经过北京信普飞科科技有限公司的书面允许。

信普飞科  
北京信普飞科  
科技有限公司

## 目录

第一章	维护等级概览.....	1
第二章	维护内容.....	2
第三章	收费标准.....	4
第四章	结论.....	5
第五章	违约责任.....	5
第六章	其他.....	6
第七章	签字页.....	7

经甲乙双方友好协商，甲方同意由乙方为 BasicCall 平台软件系统提供维护服务，为明确双方的义务及权利，签定以下维护协议，双方约定共同遵守。

## 第一章 维护等级概览

维护等级概览如图所示：

维护内容	BasicCall 平台软件维护级别		
	常规级维护	增强级维护	钻石级维护
响应时间	优先等级 1 的故障将在 2 小时内响应；优先等级 2 的故障，将在 4 小时内响应。	优先等级 1 的故障将在 1 小时内响应；优先等级 2 的故障，将在 2 小时内响应。	专人进驻用户现场，提供与甲方工作日一致的全程服务
远程服务	7*8 小时	7*24 小时	负责呼叫中心平台相关的所有故障、配置等日常维护工作的实时完成与问题解决。
现场服务	无	判断故障无法通过远程处理后，乙方将在（北京五环以内）2 小时内到达现场；外地 12 小时内到达现场	实时服务
远程巡检	2 次/年（含两次巡检报告）	2 次/年（视用户方许可而定）	按照甲方要求巡检
现场巡检	无	2 次/年	按照甲方要求巡检
现场培训	无	2 次/年	按照甲方要求培训
系统软件升级	无	定期免费升级	定期免费升级
硬件检测	无	乙方提供的设备硬件发生故障，由乙方协助检测修理。	乙方提供的设备硬件发生故障，由乙方协助检测修理。
硬件维护	无	提供相关硬件的基本维护（包含合同清单中的硬件）	提供相关硬件的基本维护（包含合同清单中的硬件）
新功能介绍及试用	定期向甲方做新功能介绍	定期向甲方做新功能介绍，甲方可优先试用乙方新功能	定期向甲方做相关新产品新功能介绍，甲方可

		模块后再行购买且乙方将给予甲方特殊优惠价格。（视甲方软件运行情况而定）	优先试用乙方新功能模块后再行购买且乙方将给予甲方特殊优惠价格。（视甲方软件运行情况而定）
--	--	-------------------------------------	--

## 第二章 维护内容

### 2.1 故障级别定义

首先确定优先等级的目的是跟踪设备故障对客户的影响。优先等级应由甲方和乙方共同确定。反应时间根据优先等级和对客户的影响决定。行动时间将在优先等级代码所规定的反应时间内，或在通报问题时双方共同决定。

#### ◆ 优先等级 1

对甲方有重大影响，对产品的重要操作，功能或可靠性有重大影响的故障，如：

- (A) 系统崩溃；
- (B) 软件宕机；
- (C) 功能与合同规格不符；
- (D) 对甲方的业务运营有重大影响。

#### ◆ 优先等级 2

对甲方影响较小，影响产品功能的问题，如：

- (A) 对部分座席的呼叫控制、录音或 IVR 流程有影响的功能故障/干扰；
- (B) 合同中所规定的功能出现干扰。

### 2.2 远程服务

2.2.1 全国 24 小时服务中心电话：010-62283281/400-818-1110

2.2.2 乙方通过远程询问为甲方提供技术支持，以便排除故障或执行隔离避免程序。为实现此目的，乙方可以不受限制地优先进入远程诊断窗口。如果软件出现故障，乙方提供软件包或升级的旁路办法。

## 2.4 远程巡检

乙方安排工程师通过远程进入系统，对报警、错误进行检测和检查，以确保系统的正常运行，具体诊断内容如下：

- ◆ 查看系统报警
- ◆ 查看故障错误信息
- ◆ 查看系统历史记录
- ◆ 查看系统状态
- ◆ 查看话务历史记录（24小时内）

## 2.5 现场培训

为了保证甲方呼叫中心系统的更顺畅的运行，乙方将为甲方提供现场培训，协助甲方熟练使用系统以致达到稳定运行阶段。培训将针对不同岗位的工作人员做全面详实的技术和业务培训。分别安排了座席人员、业务管理人员、技术维护人员三种培训课程。具体安排如下：

	座席人员培训	业务管理人员培训	技术维护人员培训
培训对象	呼叫中心座席人员	呼叫中心班长座席、业务经理	呼叫中心系统维护工程师
培训目标	掌握座席界面的操作； 掌握实际电话与软电话配合使用的相关操作。	掌握座席界面的操作； 掌握实际电话与软电话配合使用的相关操作； 掌握管理工具的使用。	熟悉系统的软硬件构成； 掌握系统的日程维护和配置管理， 能够对常见故障进行判断。
培训内容	普通座席软件的使用和操作； 电话使用操作。	班长座席软件的使用和操作； 电话使用操作； 管理工具的使用，包括统计、录音、员工权限、监控等。	配置管理台软件的使用； 日常系统维护注意事项； 常见故障处理分析。

## 2.6 系统软件升级

针对不定期发布的免费软件更新、升级，乙方会在争得甲方的许可的前提下更新、升级。

## 2.7 相关服务与支持

2.7.1 甲方更换硬件需重新安装软件时，乙方为其提供相应的支持配合工作。

2.7.2 在维保期内乙方会安排工程师提供 IVR 流程配置及调整的相关工作。

2.7.3 每季度甲方为呼叫中心系统进行数据备份，乙方给予指导。

### 第三章 收费标准

#### 3.1 客户服务协议方式

北京信普飞科科技有限公司的服务方式为按年签订服务协议方式。

#### 3.2 收费标准

甲方需在协议签订后 5 个工作日内向乙方付清相应款项，乙方收到全额款项后开具相应的等额（增值税专用发票）且启动维护服务，开票信息见《第七章 签字页》中甲方提供的信息。

持续购买维保服务续保收费标准如下：

维护级别	板卡方案		交换机方案	
	本地	外地	本地	外地
常规级	每年按合同成交价的 15% 收取（注：不足 12000 元的按最低 12000 元收取）	每年按合同成交价的 20% 收取（注：不足 18000 元的按最低 18000 元收取）	每年按合同成交价的 15% 收取（注：不足 18000 元的按最低 18000 元收取）	每年按合同成交价的 20% 收取（注：不足 25000 元的按最低 25000 元收取）
增强级	每年按合同成交价的 20% 收取（注：不足 18000 元的按最低 18000 元收取）	每年按合同成交价的 25% 收取（注：不足 25000 元的按最低 25000 元收取）	每年按合同成交价的 20% 收取（注：不足 25000 元的按最低 25000 元收取）	每年按合同成交价的 25% 收取（注：不足 35000 元的按最低 35000 元收取）
钻石级	每年按 20000 元/人月收取	每年按 35000 元/人月收取	每年按 30000 元/人月收取	每年按 50000 元/人月收取

维保服务中断情况下首次续保收费标准如下，后续持续续保按《持续购买维保服务收费标准》进行收取。

维护级别	维保中断首次续保——板卡方案		维保中断首次续保——交换机方案	
	本地	外地	本地	外地
常规级	首次按合同成交价	首次按合同成交价	首次按合同成交价	首次按合同成交价

	的 20%收取（注： 不足 18000 元的按 最低 18000 元收取）	的 25%收取（注： 不足 25000 元的按 最低 25000 元收取）	的 20%收取（注： 不足 25000 元的按 最低 25000 元收取）	的 25%收取（注： 不足 35000 元的按 最低 35000 元收取）
<b>增强级</b>	首次按合同成交价的 25%收取（注： 不足 28000 元的按 最低 28000 元收取）	首次按合同成交价的 30%收取（注： 不足 35000 元的按 最低 35000 元收取）	首次按合同成交价的 25%收取（注： 不足 35000 元的按 最低 35000 元收取）	首次按合同成交价的 30%收取（注： 不足 45000 元的按 最低 45000 元收取）

## 第四章 结论

经过双方讨论，甲方同意购买常规级别服务，购买时长为 壹年，购买期限为自 2021 年 1 月 20 日至 2022 年 1 月 20 日为止，服务提供地点：北京。具体类别为：

注：选中的请打勾（✓）

持续购买维保服务：

维护级别	板卡方案		交换机方案	
	本地	外地	本地	外地
常规级				✓
增强级				
钻石级				

维保服务中断首次续保：

维护级别	维保中断首次续保---板卡方案		维保中断首次续保---交换机方案	
	本地	外地	本地	外地
常规级				
增强级				

本次服务费用总计人民币 ¥23,000 元（人民币大写：贰万叁仟元整）。

## 第五章 违约责任

5.1 合同执行过程中一方违反合同，另一方有权要求违约方立即停止违约行为并负违约责任。如甲方不能按本合同的规定向乙方付款，每逾期一天，甲方按合同



额的 0.1%向乙方支付违约金。如乙方不能按本合同的规定履行维保服务，每逾期一天，乙方按合同额的 0.1%向买方支付违约金。违约金额超过合同总金额的 20%时合同即告终止。

5.2 合同已经双方盖章签订后，我司承诺严格遵守信息保密义务，不将贵公司信息泄露给第三方或竞争对手，保密信息包括但不限于因合作而了解或接触到的机密资料或信息、商业秘密、技术秘密，以及其他财务、商务、用户数据、个人隐私等信息，或履行过程中形成的所有信息、数据、资料、意见、建议、阶段性执行成果和最终执行成果等。

## 第六章 其他

- 6.1. 本合同中未尽事宜，双方协商解决。
- 6.2. 本合同自甲乙双方签字并盖章时生效本合同一式肆份，双方各执贰份正本。
- 6.3. 本合同某一条款的变动不影响本合同其它条款的有效性。
- 6.4. 对本合同的任何修改和补充，只有得到双方授权代表在本合同最后一页签字页上的书面签字认可后方能生效,并作为本合同不可分割的组成部分。

## 签字页

### 【甲方】

单位名称 (合同专用章): 北京创联致信科技有限公司  
开户银行: 中国民生银行股份有限公司北京东二环支行  
银行帐号: 0148012830000756  
公司税号: 91110108596007659D  
地址电话: 北京市海淀区苏州街3号509-36、010-82746952

授权代表姓名 (印刷体): 张忠强  
授权代表签字 (手写体): 张忠强  
签字日期: 2021.1.19

### 【乙方】

单位名称 (合同专用章): 北京信普飞科科技有限公司  
开户银行: 北京银行北太平庄支行  
银行帐号: 01090343000120109073621  
公司税号: 91110108794064566J  
地址电话: 北京市海淀区学院南路34号2号楼511室、62282799

授权代表姓名 (印刷体): 赵健  
授权代表签字 (手写体): 赵健  
签字日期: 2021.1.19