

合同编号: \_\_\_\_\_

## 科南软件运行维护服务合同

接受服务方: 中国科学院深圳先进技术研究院 提供服务方: 深圳市科南软件有限公司  
(简称甲方) (简称乙方)

地址: 深圳市南山区西丽大学城学苑达到1068号 地址: 深圳市南山区软件产业基地4栋D座207  
电话: 020-22912885 电话: 0755-86703373  
传真: 020-22912884 传真: 0755-86703373

甲乙双方在平等互利的基础上, 遵循诚实信用的原则, 通过友好协商达成如下协议:

### 第一条 服务项目及交付

- 1.1 服务范围: 本合同中服务项目仅限于 深圳先进技术研究院一体化科研管理服务 服务平台维护 项目, 不适用于其它项目使用。
- 1.2 服务内容: 甲乙双方在本合同中明确约定乙方向甲方提供的运行维护服务项目见附件一《科南软件运行维护标准服务内容》。
- 1.3 服务期限: 乙方向甲方提供的运行维护服务自 2024年08月01日 生效, 有效期至 2025年07月31日。

### 第二条 服务费用

- 2.1 运行维护费用合计 ¥240,000.00元 (大写: 贰拾肆万元整)。

序号	服务项目	单价 (元)	单位	数量	总价 (元)	备注
1	深圳先进技术研究院一体化科研管理服务 平台运行维护费	240,000.00	每年	1	240,000.00	运维费按月支付
合计 (元)					240,000.00	

### 第三条 付款方式

- 3.1 自2024年8月1日起, 甲方按月结算运维费, 乙方需向甲方每月提交AOP系统月度运维报告, 待甲方验收通过后的15个工作日内按合同约定的运行维护费用全额¥240000.00元(大写: 贰拾肆万元整)的1/12支付¥20000.00元(大写: 贰万元整)
- 3.2 乙方收到相应款项5个工作日内向甲方开具符合国家财务规定的相应数额的发

票。

#### 第四条 甲方责任

- 4.1 提供服务项目软件系统的使用和管理所需的计算机、打印机等相关硬件设备，为系统运行提供必要的网络保障。
- 4.2 甲方系统管理人员将采用乙方提供的AOP系统管理员操作界面和工具对系统运行情况进行监测和操作。

#### 第五条 乙方责任

- 5.1 在甲方向乙方支付相应的服务费后，乙方将根据本合同约定向甲方服务项目软件系统的运行维护，包括：为确保系统的稳定可靠运行，对系统在网络环境下运行的系统、数据、网络通信的日常管理与维护、日常巡检、运行健康检测、非应用系统的故障排除、数据备份、信息安全管理等。
- 5.2 如乙方无法保障系统正常运行（包括无法在浏览器端或手机端进行正常操作，具体认定以经甲方确认的系统运维报告内容为准），根据系统非正常运行时间支付违约金。违约金金额按“非正常运行天数 x 运维合同总金额 / 365”进行计算。

#### 第六条 责任限制及有限保证

- 6.1 乙方承诺根据本合同的约定向甲方提供服务，但是对于因不可抗力而给甲方造成的损失不承担任何责任。

#### 第七条 违约责任及责任限制

- 7.1 若甲方未能按照本合同及其附件的规定提供必要的工作配合或环境支持，或不能及时验收或有意拖延验收，致使乙方服务不能按计划如期进行，乙方的服务将按延误时间顺延；如果延期超过三十（30）日，乙方有权终止本合同，并有权要求甲方支付乙方在此前发生的和本合同有关的费用。
- 7.2 由于乙方单方面原因，造成合同延期，若延期超过三十（30）日，甲方有权终止本合同，并要求乙方在扣除已发生的必要费用后返还其已支付的款项。
- 7.3 一方严重违反本合同的有关规定，给另一方造成损失的，应当赔偿另一方的损失，赔偿金额以甲方已支付的款项金额有限。
- 7.4 在法律所允许的最大范围内，任何一方均不就另一方的间接损失（包括但不限于利润损失、营业中断、商业信息遗失等）承担赔偿责任。

#### 第八条 商业秘密

票。

#### 第四条 甲方责任

- 4.1 提供服务项目软件系统的使用和管理所需的计算机、打印机等相关硬件设备，为系统运行提供必要的网络保障。
- 4.2 甲方系统管理人员将采用乙方提供的AOP系统管理员操作界面和工具对系统运行情况进行监测和操作。

#### 第五条 乙方责任

- 5.1 在甲方向乙方支付相应的服务费后，乙方将根据本合同约定向甲方服务项目软件系统的运行维护，包括：为确保系统的稳定可靠运行，对系统在网络环境下运行的系统、数据、网络通信的日常管理与维护、日常巡检、运行健康检测、非应用系统的故障排除、数据备份、信息安全管理等。
- 5.2 如乙方无法保障系统正常运行（包括无法在浏览器端或手机端进行正常操作，具体认定以经甲方确认的系统运维报告内容为准），根据系统非正常运行时间支付违约金。违约金金额按“非正常运行天数 x 运维合同总金额 / 365”进行计算。

#### 第六条 责任限制及有限保证

- 6.1 乙方承诺根据本合同的约定向甲方提供服务，但是对于因不可抗力而给甲方造成的损失不承担任何责任。

#### 第七条 违约责任及责任限制

- 7.1 若甲方未能按照本合同及其附件的规定提供必要的工作配合或环境支持，或不能及时验收或有意拖延验收，致使乙方服务不能按计划如期进行，乙方的服务将按延误时间顺延；如果延期超过三十（30）日，乙方有权终止本合同，并有权要求甲方支付乙方在此前发生的和本合同有关的费用。
- 7.2 由于乙方单方面原因，造成合同延期，若延期超过三十（30）日，甲方有权终止本合同，并要求乙方在扣除已发生的必要费用后返还其已支付的款项。
- 7.3 一方严重违反本合同的有关规定，给另一方造成损失的，应当赔偿另一方的损失，赔偿金额以甲方已支付的款项金额为限。
- 7.4 在法律所允许的最大范围内，任何一方均不就另一方的间接损失（包括但不限



## 附件一：科南软件运行维护服务内容

### 1、日常技术支持服务

提供 7×24 小时不间断电话、电邮、在线即时消息等支持服务。相关服务在服务期内将免费提供，响应时间为 2 小时。如果远程服务无法解决问题，科南软件会组织相关人员赶往用户现场进行现场支持。这些服务包括：

1) 为确保系统的稳定可靠运行，对 AOP 系统在网络环境下运行的应用系统、数据、网络通信的日常管理与维护。

2) 非应用系统的故障排除、数据备份、信息安全管理。

2) 对于软件本身的缺陷（BUG），为用户提供及时的修正措施。

3) 对于咨询性的服务，根据用户的操作疑问与使用指导，及时给予答复。

4) 对于后台配置修改与数据维护的服务，除双方商定达成一致的要求外，提交服务计划和操作方案，其中包括操作内容、时间、步骤，以及操作过程中的风险、对系统的影响等内容。服务计划、操作步骤得到用户同意后，科南软件严格按照计划执行，遇有变动，在征得用户的同意后，方可进行修改和调整。

### 2、定期系统巡检服务

为了保证系统的正常运行，预防、及时发现系统存在的故障隐患，科南软件将对用户提供系统巡检服务，对系统的运行环境、系统应用状态等进行全面的检查。巡检每 2 个月进行至少一次，每次巡检后提交巡检记录、巡检分析报告。

### 3、软件升级服务

科南软件及时提供已有功能的产品版本的免费更新，并提供相关说明资料，包括软件功能的更新情况及相关手册，包括新功能描述、使用方法、应用实例等。对于大版本升级，需要系统架构重新部署的，标准产品提供免费版本，但升级服务的现场人工费用需要单独支付，按照现场服务工作量计算，以双方约定的人天单价进行核算。

### 4、需求变更与新功能开发

需求变更，是指业务需求（包括业务流程和业务逻辑）的变化导致系统程序必须以修改源代码才能解决，或者系统操作体验上的变化需要修改源代码才能实现的变更。变更控制（change control）是通过有序地管理变更来稳定开发过程、减少项目风险。

对于需求变更或需要开发新功能模块，将由甲方提出需求变更申请，科南软件将进行需求评估，提出解决方案和变更所需的工作量估算，按照设计开发和实施的相关工作量核算费用，以双方约定的人天单价进行计算，由双方确定后进行实施。