

档案管理软件售后维护合同

编号： 11N0103796832024119002

采购单位（甲方）： 疏附县公安局

服务单位（乙方）： 重庆市思源软件有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、等法律法规规定，并严格遵循新疆维吾尔自治区本级国家机关、事业单位及（或）团体组织新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-重庆市思源软件有限公司采购项目招标文件、投标文件、新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-重庆市思源软件有限公司服务协议，就甲方委托乙方提供新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-重庆市思源软件有限公司服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

一、服务项目、价格

金额单位：元

序号	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	计数单位	成交单价	小计
1	软件运维服务	-	-	品牌:	1	项	24455.00	24455.00
合同总价（元）		24455.00						
合同总价（大写）		贰万肆仟肆佰伍拾伍元整						

二、付款方式

转账

三、服务条款

1、维护分两种情况，即纠错性维护和扩充性维护。纠错性维护指软件运行中无法克服的故障；扩充性维护则是解决用户对软件功能、性能提出的新的要求。乙方承诺为甲方新购软件提供免费的纠错性维护。

2、软件扩充性维护和后期单独开发的费用则由双方商定。

3、售后服务承诺

3.1售后服务的方式

3.1.1通过电话沟通，指导用户解决软件使用中存在的问题。

3.1.2经电话沟通尚不能解决的问题，直接通过公安内网进行远程维护解决软件故障。

3.1.3与市局配合举办软件培训班，培养核心用户群体。

3.1.4不定期对用户进行电话回访。

4、售后服务的流程

乙方收到甲方用户提出的软件故障通知后及时予以登记，并指派专人在八小时内进行响应，若电话沟通不能解决的问题，应在与甲方用户商定好的时间内进行远程维护，直至问题解决，并对甲方用户进

行回访。所有维护记录乙方都将记录在案备查。若甲方用户对乙方的服务质量存在异议，可拨打乙方的投诉电话或向市局档案科进行反映。

5、远程维护必须具备的条件

5.1用户服务器必须能上公安内网；

5.2在实施远程维护之前甲方必须自行完整正确地备份数据；

5.3若数据出现异常，乙方将尽最大的努力将其数据损失减少至最低程度，由于乙方系统软件设计漏洞造成甲方数据丢失由乙方承担责任；

5.4乙方将对数据的安全性承担相应的保密责任。

5.5乙方的维护义务仅限于未被用户擅自修改的软件。

甲方（公章）：

乙方（公章）：重庆市思源软件有限公司

法定（授权）代表人（签字）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

地址：重庆市渝中区大坪正街129号四环大厦10楼3号

电话：

电话：023-63249848

开户银行：

开户银行：中国农业银行重庆石羊支行

账号：

账号：31021201040000985

签订日期：

签订日期：