

IT运维外包项目

技术服务外包合同

合同编号：

服务名称：IT运维外包项目

发 包 人：中国科学院深圳理工大学（筹）

承 包 人：深圳市神州动力数码有限公司

签订日期：2021年

签订地点：深圳

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，应甲方购买乙方服务事项同，为明确双方在履行本合同过程中的权利、义务、程序，经双方协商后，一致同意签订本合同，并依照履行。

第一条 合同内容及价格

1、外包服务

产品名称	数量	单位	单价	总价（含税）
桌面运维工程师	1	年	130000	130000
系统运维工程师	1	年	130000	130000
网络运维工程师	1	年	154000	154000
			总计：	414000

备注：保证两名驻场工程师满1年社保。

填写说明：项目名称、内容参照甲方给乙方发出的采购文件里的名称和内容。

2、服务生效起始日期：

2021 年 9 月 20 日 至 2022 年 9 月 20 日

3、费用结算：

因本协议提前终止的，甲方需支付的金额为已方已履行部分的实际服务费，服务费以自然月度为一个标准人月（标准人月服务费=项目金额/合同自然月数），不足标准人月按工作日服务费计算方式：工作日服务费=标准人月服务费/21.75天*实际服务天数。（按每月21.75天法定工作日计算）

4、加班费用计算：

乙方人员超出正常工作时间加班，则甲方项目授权接口人之一应提前一天通知乙方人员，甲方应按照如下标准支付加班费用：

● 正常工作日加班：

指正常工作日的工作时间之外的加班，不计为加班。

普通休息日加班：指周六、周日加班，按小时计算加班时间，优先安排调休。

如遇特殊情况再核算加班费。每小时加班服务费=月服务单价÷当月应出勤天

数 \div 8小时 \times 2。

● 国家法定节假日加班：

指除周六、周日外的国家法定节假日加班，每小时加班服务费=月服务单价 \div 当月应出勤天数 \div 8小时 \times 3。

加班时间附加说明：加班时间 $<$ 1h，不计为加班；1h $<$ 加班时间 $<$ 1.5h，计为1.5小时；单个自然日内加班时间 $>$ 8h，计为8小时。

(每小时服务费用=月服务单价 \div 当月应出勤天数 \div 8小时)

- 合同期间，安排一名工程师早班，(正常工作时间为9:00-18:00，早班工作时间为8:00-17:00)，另周六日电话值班，若有故障报修先远程处理，远程无法解决的需到现场处理，我司可以按实际工作需求和院里的需要进行工作的调整。

第二条 付款方式及要求

1. 付款方式：

甲方在合同签订30个工作日内一次性结清合同费用，乙方需在合同签订5个工作日内向甲方提交相关合法增值税专用发票。

2. 乙方收款信息：

账户名：深圳市神州动力数码有限公司

开户行：招商银行威盛大厦支行

账 号：817281933210001

第三条 服务标准（含质量要求）

应按下列标准执行：

- 按国家标准执行；
- 无国家标准而有部颁标准的，按部颁标准执行；
- 无国家和部颁标准的，按同类企业技术标准执行；

没有上述标准的，或虽有上述标准，但甲方另有特殊要求的，除执行上述标准外，还应按甲方的要求执行。甲方的要求为：

_____。

2、乙方保证向甲方所提供的外包服务与《服务方案》（见附件二）一致。

第四条 履约地点

外包服务地点：深圳。

第五条 异议的解决办法

1、甲方在验收中，如果发现外包服务不符合《服务方案》规定，应在 15 个工作日内向乙方提出书面异议。

2、乙方在接到甲方书面异议后，应在 5 个工作日内（另有规定或当事人另行商定期限者除外）负责处理，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

第六条 知识产权和保密条款

1、乙方向甲方提供的所有产品、技术和服务，不得侵犯第三方的知识产权。否则，由此产生的一切责任由乙方承担。甲方拥有依本合同所产生及接收的所有/全部研究开发成果的所有权和知识产权。

2、为甲方服务工作需要，乙方可在为甲方服务过程中使用依本合同所产生的研究开发成果。

3、乙方无权保留依本合同所产生的研究开发成果的任何副本。（为甲方维护工作需要的副本除外）。

4、甲乙双方对在本合同签订、履行过程中涉及的所有保密的信息互负保密义务。非经对方正式的书面同意，任何一方不得使用、泄露对方的任何商业秘密。具体保密条款见本合同所附的、甲乙双方所签署的《保密协议》。

第七条 双方权利和义务

1、甲方权利和义务：

- 对乙方提供的《服务方案》进行签字确认。
- 甲方有权对乙方推荐的技术人员进行面试挑选，且在 3 个月试用期内对不能满足甲方要求的技术人员，甲方有权要求更换，直到满意为止。
- 有权监督乙方修改《服务方案》。

- 乙方技术服务人员在甲方办公期间，由甲方为乙方提供办公场所和必要的工作设备。

- 乙方提供驻场服务工程师不符合本合同及其附件要求的，甲方有权要求乙方调换工程师。

- 按时足额向乙方支付合同款项。

2、乙方权利与义务：

- 在项目开始前针对甲方需求进行分析、出具《服务方案》。

- 乙方需按照甲方签字确认的《服务方案》进行实际外包服务工作并在规定的时间范围内完成。

- 乙方提供服务人员名单配合甲方进行面试直至确定最终服务人员并参与甲方的相关业务培训。

- 乙方提供 1 名后备储备人才，以确保在发生人员流动时，乙方能提供平滑有效的人员补充、替岗机制。

- 在乙方服务过程中，乙方工程师以到甲方指定地点进行驻场服务的方式进行，乙方驻场工程师必须遵守甲方相应的管理规定，否则甲方有权要求更换人员。

- 由于乙方服务质量引起的甲方损失，由乙方承担。

- 乙方提供驻场服务工程师不符合本合同及其附件规定的，乙方应积极响应甲方更换需求，并在七个工作日内为甲方调换驻场服务工程师。

第八条 违约责任

1、 乙方不能完成外包服务内容的，应向甲方偿付合同价款的 3% 做违约金。

2、 乙方未依照合同条款规定，延期更换驻场服务工程师的，合同将顺延所耽误的工作日。

3、 因甲方无故延迟支付合作费用造成工作停滞、延误，乙方不承担责任。甲方逾期付款时间超过二个月后，每逾期一日，应向乙方支付该期应付金额 0.5% 违约金，违约金累计不超过合同金额的 5%，如甲方无故不支付合作费用达 3 个月以上，乙方有权通知甲方解除本协议，并要求甲方除支付本期应付合作费用外，额外赔偿本期应付合作费用总额的 10% 的违约金。

4、 乙方技术服务人员在甲方办公期间，由甲方为乙方提供办公场所和必要的

工作设备，因甲方未提供相应办公场所和工作设备造成工作停滞、延误的，乙方不承担责任。

5、乙方未按照合同其他条款提供人员及服务的，甲方有权单方终止合同并追究其相应法律责任。

6、若甲方对人员及服务内容超出约定工作范围内，乙方有权利提出书面申请及协商解决的处理办法。

7、甲方及甲方关联公司不得以任何形式，雇佣乙方在职或已离职3个月以内为甲方提供外包服务的人员到甲方及甲方关联公司工作，否则视为甲方违约，甲方则需按乙方员工工作年限支付相对应的赔偿金，并承担人员交接过程中产生的人力费用。

赔偿金计算方法：乙方员工工作满一年及一年以内的，甲方需按照签约合同金额支付2个月服务款作为补偿，工作年限每增加一年，则相应增加一个月服务款的赔偿金，超过一年不满两年则按二年计算，以此类推。

第九条 不可抗力

1、如乙方因受战争、火灾、洪水、地震等不可抗力事件影响而不能履行本合同时，应当立即采取有效手段防止并减轻上述不可抗力事件的后果，尽可能减少给甲方造成的损失。

2、乙方在不可抗力事件发生后，应当在尽可能短的时间内通知甲方，并应在此后的20天内以正式的书面形式向甲方提交有关部门签发的有效合法的证明作为证据。

第十条 合同变更与解除

在本合同履行过程中，双方经协商一致达成书面协议后可以变更或者解除本合同。

第十一条 合同使用文字与效力

本合同若不经双方另行商定，所有文件、规格说明书、手册、书信、电传、通知及双方其他书面文件信函，均应以中文为准。

第十二条 适用法律及合同争议解决

本合同适用中华人民共和国法律。

与本合同有关或因执行本合同所发生的一切纠纷，甲乙双方应友好协商解决，不能协商解决时，按以下第1种方式解决：

- 1、向甲方所在地人民法院起诉。
- 2、提交深圳仲裁委员会（仲裁地点为深圳市）。
- 3、提交中国国际经济贸易仲裁委员会华南分会（仲裁地点为深圳市），按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。

第十三条 合同生效

本合同自合同双方签署之日起生效。

第十四条 其他事项

1、本合同如有未尽事宜，须经双方共同协商作出补充规定，补充规定与本合同具有同等法律效力。

2、本合同一式叁份，甲方执两份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

附件

合同有效文件由合同正文、合同附件组成，附件包括：附件一：《保密协议》；附件二：《服务方案》，项目实施过程中经签署生效的合同变更补充文档将作为合同有效组成，同样具有法律效力。

甲方（盖章）：
中国科学院深圳先进技术研究院

乙方（盖章）：
深圳市神州动力数码有限公司

甲方代表签名：

乙方代表签名：

电话：

电话：0755-83767193

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件一：保密协议

保 密 协 议

甲方：中国科学院深圳理工大学（筹）

乙方：深圳市神州动力数码有限公司

乙方在甲方从事维护服务过程中，为确保甲方计算机网络相关信息的保密性，依照《中华人民共和国计算机信息安全保护条例》、《中华人民共和国著作权法》、《计算机软件保护条例》和国家科委、国家保密局发布的《科学技术保密规定》及有关部门商业信息法规，达成本保密协议。

一、签订对象

参与本合同维护服务的乙方技术人员，在进行维护服务前必须在本协议第六条的表格中签署本人名字，查验身份证，留存本人身份证复印件及工作简历。**凡未在第六条的表格中签名备案的乙方人员，不能参与本合同的维护服务工作。**

二、保密的内容和范围

乙方（含乙方参与维护服务的技术人员）在执行本合同的维护服务期间，掌握的或所接触到甲方的计算机网络系统、业务应用系统和个人隐私等一切技术秘密、网络设备信息、网络结构、IP地址资源、安全设备信息、业务系统的资料和数据等，均属于保密范围。

三、协议双方的权利和义务

1. 甲方有权拥有乙方在维护服务中所有技术资料及相关文档。
2. 甲方拥有对维护服务中的所有知情权、询问权及掌握项目进度的权力。
3. 乙方必须管理好自己的维护服务人员，乙方（含乙方参与施工的技术人员）不得将第二条所及的保密内容非法披露给外单位、转让给第三者或自行使用。
4. 乙方必须保证它所持有和控制的所有的保密信息得到安全和可靠的保存，所有储存信息的介质也必须得到充分的保护以防止信息未经授权的使用或复制。如果任何保密信息发生任何遗失、泄漏、损失或未经授权的披露，乙方应立即通知甲方。
5. 在《合同》终止或期满后，或者在甲方出具书面要求后，乙方应迅速将保密信息交回给甲方或销毁所有保密信息（并提供相关证明），包括所有与保

密信息有关或包含保密信息的文件、材料，及所有此类保密信息或相关文件的拷贝，无论是以何种介质保存。

6. 除为实现本协议目的而必需的情况外，保密信息不得以任何形式复制。任何保密信息的任何复制品仍然是甲方的财产。

四、保密协议的期限

本协议自签订之日起，有效期为叁年。

五、违约责任

若乙方（含乙方参与维护服务的技术人员）泄密，违反本保密协议，应赔偿甲方因此遭受的损失，并且甲方有权立即解除本协议。若触犯法律，则应依据有关法律承担相应责任。

六、乙方在甲方进行维护服务的技术人员名单

姓 名	身份证号码	签 字

说明：乙方的维护服务技术人员在执行维护服务前，必须在上表的“签字”栏内签字确认，并在甲方保留其身份证复印件后，才能在甲方工作现场进行维护服务工作。

七、本协议自甲、乙双方代表签字盖章之日起生效。本协议壹式叁份，甲方执壹份，福田区保密局执壹份（备案），乙方执壹份，均具有同等的法律效力。因本协议引起的或与本协议有关的争议，甲乙双方同意将争议提交甲方所在地的人民法院裁决。

中国科学院深圳理工大学（筹）

甲方：（盖章）

授权代表（签字）：_____

日期：2021年__月__日

深圳市神州动力数码有限公司

乙方：（盖章）

授权代表（签字）：_____

日期：2021年__月__日

附件二：服务方案

1. IT硬件设备定义

IT硬件设备包括：办公用台式电脑和移动终端（办公笔记本、办公台式机）

OA办公设备：（打印机、一体机、传真机、投影仪、会议系统、电话、录音笔）；

2. IT硬件设备的安装调试服务包括

1) IT硬件设备的服务

- IT硬件设备安装调试：IT硬件设备物理安装、局域网内终端设备的网络连通及相关配置。
- IT硬件设备故障处理：IT硬件设备硬件类故障诊断和临时恢复性处理，故障设备维修和备件更换。
- IT硬件设备故障处理辅助：联络、协调和辅助第三方厂商进行保内IT硬件设备故障处理，并监督处理过程。
- 服务方负责对使用年限在保外的PC、笔记本及相关的周边设备进行硬件故障检测，如设备需要维修或者更换备件，必须在第一时间告知采购方响应IT负责人，由采购方走付费维修或者换件。

3. 计算机软件服务

服务方按照采购方对计算机系统软件的统一安装配置要求进行规范的软件安装和技术支持服务。

1) 操作系统服务

- 日常客户端计算机上微软Windows系统、Mac系统和其他IT系统的日常运行问题维护；
- 常见故障的排除，如死机，程序配置不当，系统配置错误等；
- 由于计算机硬件设备故障导致的网络访问故障；
- 计算机桌面操作系统的标准安装、配置（采购方提供统一的安装条件及配置参数要求）。

2) 办公类软件服务

- 微软Office系列软件的安装、配置，常见问题的技术支持；
- 办公自动化客户端软件的安装、配置，常见问题的技术支持；

- 常见邮件客户端软件安装配置；
- 反病毒客户端软件安装升级服务；

3) 桌面网络服务

- 排除桌面PC端的网络故障；
- 桌面PC端相关网络设置；
- 针对接入端有线、无线网络进行配置；
- 接入端网络设备统计及管理。

4) 应用系统支持服务

- 应用系统客户端的安装升级服务；
- 应用系统客户端相关的配置服务；
- 应用系统与桌面端相关的网络联通性服务；
- 应用系统支持。

4. IT安全防护

按采购方安全标准进行安全防护。安装指定的防病毒软件，准入控制软件、漏洞补丁升级，访问权限控制等。

5. 日常办公运维服务

电话设备故障更换，线路故障检测等。

6. 配套IT设备的维护

- 打印机连接、扫描连接、传真机共享的设置，以及简单的日常维护；
- 整理IT设备连接线，保证IT设备线路的整洁规范；
- 会议室电子设备维护及使用支持。

7. 系统运维服务

- 信息化流程完善及梳理，系统流程梳理调整，网页布局的改进和完善，编制各种书目、索引、文摘等检索工具，熟悉系统具体流程。
- 建设和维护本地化的数字资源，书籍信息录入维护，数据信息导出导出，图书管理系统的日常维护，重大问题积极与厂商协调解决。
- 数据备份及安全管理，定期备份数据和日志。
- 信息化图书馆设备维护，门禁、借书机，PC设备、网络等信息化设备问题，对接原厂及维护，负责图书馆管理系统信息安全管理与维护工

作

- 建设及维护读者展示页面，网页内容的更新及扩展，捕捉挖掘信息、历史沿革、馆藏情况、最新书籍情况发布。
- 系统升级及资源整合升级维护及与其它系统的整合应用，协助对接各系统接口。

8. 统计报告服务

服务方应按期提供统计报告服务，包括月度报告、季度报告、年度报告等。报告内容包括：服务量统计分析、各厂商维修量、满意度情况、响应修复率，并提供相应建议。

➤ 工作报告

- 工作月度、季度、年度报告

下一月/下一个季度/下一年第一个月的10日前提交一次（节假日顺延），总结当月/当季度/当年服务执行的情况，说明实际的工作成果和发现的问题，并提供改进的建议和跟进的计划。

工作报告应包括如下内容：

- ✓ 服务量统计分析
- ✓ 满意度情况
- ✓ 相应修复率情况
- ✓ 服务请求分类总结
- ✓ 服务建议
- ✓ 流程优化建议