

服务合同



点都智慧物管工作平台服务合同

甲方：新疆元盛美华房地产开发有限责任公司

乙方：新疆点都软件有限公司

经甲、乙双方友好协商，乙方对甲方在2024-2025年度信息化系统的应用维护服务达成如下协议：

一、服务对象

甲方点都物业管理软件日常维护、其它响应式服务等。

二、服务期限

服务有效期从2024年11月01日至2025年10月31日止。

三、服务范围

1、日常运行维护

乙方对服务对象中的内容提供电话咨询、远程协助、上门处理等多渠道的日常响应技术服务，保障甲方信息化系统日常正常运行。

2、主动经营服务

乙方通过对甲方信息化系统以及信息化服务器的定期巡检，保障甲方信息技术系统的安全及稳定运行。

3、报表持续优化

信息化系统报表的修改调整及报表制作。

4、数据应用巡检

乙方针对甲方信息化系统的使用情况，每季度进行一次全面的应用巡检工作，针对甲方信息化使用、操作人员的操作、数据库异常数据排查、服务器安全性等开展巡检工作，并提出针对性有效的信息化系统使用改进或优化方案，致力于辅助甲方加强和完善信息化系统的应用。

5、升级服务

乙方针对甲方信息化系统的使用情况，在年度服务期内，乙方承诺在同版本之间提供免费升级服务；

四、服务内容

1、日常运行维护

1) 故障报修处理

甲方人员在信息化系统应用过程中，针对出现的故障，通过电话、邮件、远程协助等远



程方式，乙方需 24 小时内给予快速的响应。

客户服务专线：13669976423

服务时间：周一至周五，上午：10:00—14:00，下午：15:30—19:30。

其他时间如有紧急问题，请通过电话直接与服务工程师联系处理，以下服务的时间同此项服务时间。

2) 操作疑难解答

甲方操作人员在信息化系统应用过程中，针对使用的疑难问题，如：信息化系统操作不熟悉，业务流程系统实现不清晰，功能或数据的疑问、异常等应用问题，通过电话、邮件、远程协助等远程方式，乙方由专人进行解答、技术服务。

3) 信息化咨询服务

针对甲方新同事或以前未接触过信息化系统的同事，通过对内部传递或自学无法正常使用系统的，通过乙方的服务专线乙方提供产品级的咨询服务，以帮助其快速熟悉信息化系统及该服务上门的技术指导。

4) 上门技术支持

当通过电话、邮件、远程协助等远程方式无法解决甲方问题时，乙方将于接到甲方上门服务请求的 48 小时内上门处理；当遇到紧急事项需要上门时，经甲方提出要求后，乙方争取在确认后的 24 小时内上门，除乌鲁木齐及昌吉以外其他区域项目需要上门的，乙方服务工程师的来回差费及住宿费由甲方支付，乙方不另外收取服务费。

5) 信息化系统的安装调试

甲方服务器迁移或其他变化等原因导致信息化系统需要重新进行安装调试的，乙方将配合甲方进行信息化系统的免费安装和调试。

6) 网络及第三方软件的协助

若甲方网络及第三方软件涉及到需要乙方进行参与的事项，乙方将全力给予协助和支持。

2、 主动经营服务

1) 信息化系统应用状态检查

乙方将以__季__为周期，对甲方信息化系统应用情况进行检查，针对发现系统运行的一些潜在风险及不规范的应用，将以应用报告的方式提交甲方，作为系统应用分析及相应改善的依据。

2) 信息化系统数据规范性检查

乙方将以__季__为周期，主动协助甲方进行数据规范性的检查并出具异常数据巡检处理文档，以协助甲方将系统应用的更加规范。



- 3) 乙方对履行本合同中知悉的甲方相关信息具有保密责任, 不得擅自修改、复制或向第三方转让使用。如乙方违反上述约定, 甲方可根据受损失情况保留继续追究乙方违约责任的权利。本保密条款具有独立性, 不受本合同终止或解除的影响。

五、服务方式

1、服务流程及相应时间

- 1) 一线操作人员在使用系统过程中出现问题, 首先向甲方项目小组电话进行咨询, 如无法解决由甲方通过邮件及电话反馈给新疆点都软件服务部, 新疆点都软件服务部通过电话或远程第一时间进行处理。
- 2) 电话或远程无法解决的问题, 需给甲方明确答复时间, 正常情况下乙方应在 24 小时内给予答复, 答复内容包括处理方式和处理时间, 对于不能在当天给予答复的服务需求, 答复时间最迟不超过 48 小时, 如乙方 48 小时内不予答复则视为违约。
- 3) 问题处理完成后, 新疆点都软件服务部应通过邮件回复处理情况及注意事项, 甲方收到邮件后对处理结果进行确认, 并在一个工作日内回复邮件给新疆点都软件服务部确认处理结果。
- 4) 经双方判断问题不能通过电话或远程解决, 需要上门处理的情况, 由新疆点都软件服务部与甲方通过邮件及传真书面确认上门的时间及服务内容, 然后在二个工作日内安排服务工程师上门处理; 如遇特殊情况, 将由客户经理申请, 安排特殊处理。服务人员按约定时间上门维护, 解决问题后, 填写《客户服务确认单》, 并请用户签名确认。

2、收费标准与付款方式

- 1) 年度服务费为: 人民币 4000 元 (¥) (大写金额: 肆仟元整)。
- 2) 甲方在本合同签字盖章生效后 柒 日内把年度服务费: 人民币 4000 元 (¥) 一次性支付的给乙方。
- 3) 以上付款均以银行转帐或支票支付, 乙方不接受现金付款。乙方结算甲方支付的以上款项时, 需提供同等金额的有效发票方能结款。

六、保密条款

除非得到另一方的书面许可, 甲、乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息向任何第三方泄露。

七、甲方的权利和义务

- a) 甲方有权要求乙方按照本协议约定条件提供服务, 如乙方不能按照本协议约定条件履行服务的, 甲方有权单方解除合同, 并按照年度服务费的 20% 向乙方收取违约金。
- b) 如对乙方提供的服务工作有意见及不满, 甲方有权可以向新疆点都软件服务部进行投诉, 投诉电话: 13579951467



八、乙方的权利和义务

- a) 乙方需按照所规定内容为甲方提供服务，并保证服务效率和质量。
- b) 对于甲方日常的投诉新疆点都软件服务部经理须在一个工作日之内响应，对新疆点都软件服务部经理的投诉，新疆点都软件部总监须在一个工作日之内响应。

九、不可抗力

- a) 签约任何一方由于战争、自然灾害等其他人力不可抗拒的事由影响本协议的执行，可协商适当延长协议的有效期限。
- b) 当不可抗力事由发生、终止或消除，受影响的一方应尽快以传真，电子邮件或其他书面形式通知对方。

十、协议修改

本协议一经生效，必须经双方协商同意并签署文件后，才能对其做出修改。

十一、争议的解决方法

- a) 因执行本协议所发生的或与协议有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。
- b) 如协商不成，可通过相关法律途径解决。

十二、协议生效及其他

- a) 本协议在国家政策、法规和行政规章制度规定的范围内执行，当国家政策、法规和行政规章制度发生变化且与本协议条款抵触，该部分条款自动废止。
- b) 本协议如有未尽事宜，由双方共同协商修订，补充的内容与本协议具有同等效力。
- c) 本协议一式两份，双方签字盖章生效，甲、乙双方各执一份，具备同等法律效力。

甲方：新疆元盛美华房地产开发有限公司

签章：

日期： 年 月 日

乙方：新疆点都软件有限公司

签章：

日期： 年 月 日

