|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **维护服务订单(“订单”)**  上海智隆信息技术有限公司（以下简称：智隆信息） | | 合同号： | |
| **生效日期：** | **2012年 月 日** | |
| **客户名称：** | **上海信息技术学校** | |
| **客户地址：** | 上海市真南路1008号 | |
| **客户联系人：** |  | |
| **联系方式：** |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **本订单下维护对象：**  **（以下简称维护对象）** | **本期维护开始日期** | **本期维护结束日期** | **本期维护费（人民币）** |
| 校园一卡通软件 | 2012-11-30 | 2013-12-31 |  |
| 校园一卡通硬件 |  | 2013-12-31 |  |
| 校内统一门户 |  | 2013-12-31 |  |
| 校内统一身份认证平台 |  | 2013-12-31 |  |
| 数据交换平台 |  | 2013-12-31 |  |
| 行政管理系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 校园BBS |  | 2013-12-31 |  |
| 综合查询系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 后勤系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 资产设备系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 招生系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 就业系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 教务系统 |  | 2013-12-31 |  |
| 决策支持与预警系统 |  | 2013-12-31 |  |
|  |  |  |  |
| 以上共计总金额（人民币）：大写： （小写：RMB ） | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **维护服务类型**  *（请根据实际情况打勾）* | □电话或传真；□网上技术支持；□ 远程访问；□ 现场服务 |

|  |
| --- |
| **维护服务内容** |
| 在有效维护期内，智隆信息向客户提供下列维护服务项目：  1、在智隆信息的正常工作时间（周一至周五，每日9点00分至18点00分，不包括中国法定节假日和双休日）内，智隆信息应根据客户反馈的问题进行故障等级判断，并依据故障等级的不同进行相应的处理（详见故障等级说明）。主要工作包括：   * 1. 就客户目前使用的校园一卡通软件和数字化校园软件，提供合理的电话或电子邮件或即时通讯工具或现场的技术支持。   2. 客户在软件使用过程中发现的任何问题，客户向智隆信息提供详细的资料和解释以说明故障，并尽力提供智隆信息协助以便诊断、重现和纠正故障。在客户准备所需的详细资料和解释的过程中，智隆信息将协助客户进行分析。当出现故障时，智隆信息应在4小时内做出响应，尽快为客户提供解决方案并帮助客户解决故障。   3. 在突发事件（如系统宕机、部分核心模块停止运行等灾难性故障）发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导客户自行解决。当客户的系统遇到不可用、网络瘫痪、系统频繁出现异常，或者软件系统中的关键程序出现故障的情况，客户可向智隆信息提出紧急现场援助申请。在收到客户申请后，在1小时内做出响应，将安排工程师在合理时间内赶到现场解决问题，以保证系统的正常运行。   2、智隆信息通过其专门的服务网站或其选择的其他方式提供针对广大客户群的软件使用指导、相关日常运维知识、维护检查工具等，客户可自行根据实际情况进行学习、下载使用。  3、智隆信息将每季度提供一次例行的系统检查服务（如遇假期等特殊情况另行协商），为客户检查校园一卡通软件和数字化校园软件的日常运行情况，并出具系统检查报告（报告内容包括：系统服务器的CPU、内存、存储运行状况、系统数据负载状况、业务数据日志检查结果、设备清单、设备配置情况、运行状态、设备故障率等）。  4、发生故障且在原厂商保修期内的硬件设备，由智隆信息负责协调原厂商进行免费维修与更换。该项工作结束后，应请客户对设备的正确性及完整性进行现场检查后签字确认。  5、现场工程师在现场工作结束后，应请客户对数据的正确性及完整性进行现场检查后签字确认；并以文字方式将有关注意事项留给客户。  （以上合称“维护服务”） |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障等级说明** | |  |
| 问题级别 | 问题描述 | 对应服务 |
| 1 | * 整体系统宕机 * 基于系统的核心业务无法工作 | 对于该类问题，在1小时内给予响应，如1小时内无法解决，将在12小时内安排工程师前往故障现场，提供直接的技术支持。 |
| 2 | * 系统整体性能下降或不稳定，严重影响核心业务的正常运转 * 系统设备故障，导致部分核心业务无法工作 | 对于该类问题，在2小时内给予响应，如2小时内无法解决，将在24小时内安排工程师前往故障现场，提供直接的技术支持。 |
| 3 | * 系统性能下降，但对主要业务系统的影响不大 * 非核心系统设备故障，对主要业务系统无影响或影响不到 * 用户通过远程指导可自行解决的简单问题 | 对于该类问题，在4小时内给予响应，如4小时内无法解决，将在48小时内安排工程师前往故障现场，提供直接的技术支持。 |
| 4 | * 产品使用、安装或配置方面的信息咨询或支援，对系统无影响 | 对于该类问题，在4小时内给予响应，提供远程指导服务或各类更新后的知识文档。 |

|  |
| --- |
| **智隆信息对客户的要求** |
| 1. 客户应建立相关制度，以确保软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为软件正常运行提供保障。 2. 客户在应用过程中发现软件出现异常，应及时与智隆信息取得联系，并尽量采用文字、图片等方式记录当前故障现象，便于工程师做出诊断。 3. 新增业务、新增需求类的问题，不在本订单范围内，如客户确实需要，客户方需要根据实际情况支付额外的研发费用。 4. 发生故障且已在原厂商保修期外的硬件设备的维修、更换，客户需要另行付费。 5. 客户在智隆信息服务工程师现场服务完成后，配合检查系统运行是否正常、数据是否正确，并在服务记录上进行签字确认。 |

|  |
| --- |
| **其他条款** |
| *无。* |

|  |
| --- |
| **售后服务联系方式** |
| *售后服务电话： 021-50491866 转售后服务部 （周一至周五，9:00至18:00）*  *传真：021-50491866-804*  *非工作时间紧急服务热线： 18621582789*  *售后服务email:* [*service@wisdragon.com*](mailto:service@wisdragon.com) |

|  |
| --- |
| **维护服务费及其支付** |
| 本订单下维护服务费的支付：  客户根据智隆信息提供的以下账户信息于本订单签订后【 15 】日内预先一次性向智隆信息支付维护服务费。  账户名称：上海智隆信息技术有限公司  银行名称：中国银行上海分行  账号：【】 |

本订单与随附之一般条款和条件是不可分割的整体。本订单与该等一般条款和条件一起合称为 “本协议”。**双方确认其已仔细阅读随附之一般条款和条件(包括责任限制条款)，在本订单上签字盖章表明双方已阅读并同意接受该等一般条款和条件的规定。**

本协议自生效日期起生效，并于本订单中维护期期满之日或自任何一方根据本协议的规定终止时失效。双方签署智隆信息的标准续约合同（由智隆信息另行提供）后可继续本协议。

本协议在客户的授权代表签署且盖章并返还给智隆信息后开始提供相应的维护服务。

**智隆信息与客户已促使其正式授权代表在下方签字，以示双方均接受本订单(包括其所附之一般条款和条件)的合法约束，同意遵守本协议的全部规定。**

## 上海智隆信息技术有限公司 客户名称:

## (盖章) (盖章)

## \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 职位:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职位:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 日期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| 维护服务订单之一般条款和条件 **(“一般条款”)** |
| 上海智隆信息技术有限公司(以下简称“智隆信息”)根据本协议的规定向客户(其名称已在订单中注明，以下称为“客户”)提供其在订单中订购的维护服务，并根据本协议的规定获得相应的维护服务费用。智隆信息同意依据订单和一般条款的规定提供订单项下的维护服务，客户亦同意获得该等维护服务。订单与本一般条款以下可合称为本“协议”。 |
| 智隆信息将依据本协议的规定以双方商定的方式投入提供维护服务所需的时间及资源。客户同意投入因履行其在本协议项下的维护义务所需的时间及资源。 |
| **1. 付款和税收** |
| 1.1 年度维护服务费由智隆信息开发票每年预先收取。所有发票按照订单中客户地址寄送。客户在开具发票之日后十五（15）日内付款。除非中华人民共和国法律另有强制性规定，客户所支付的所有服务费及其他费用都不得返还。如果客户未能按时向智隆信息支付任何到期的费用，则智隆信息应有权暂停提供维护服务。 |
| 1.2 所有的费用和费率应包含在协议生效日根据所适用的中华人民共和国法律所应征收的营业税。客户应负责支付所有其他的税费。 |
| **2. 不聘用**  2.1 在下述人员受雇或受聘于智隆信息期间以及该等人员与智隆信息之间的雇用或聘用关系结束之后的六（6）个月内，客户不得直接地或通过其关联公司间接地招揽或雇用智隆信息的任何工程师、培训师、或数据处理、客户支持或转换部门的员工或任何其他员工。在本条中，“雇用”既包括通过建立雇佣关系使之成为公司员工，也包括通过聘用使之成为独立承包商，无论这种雇用或者聘用是全职、兼职还是临时的。本条在本协议有效期内以及本协议到期或终止后的一（1）年内持续有效。 |
| **3. 客户的义务**  3.1  客户应允许智隆信息员工进入客户的场所并接触客户的设备和员工，及为智隆信息提供其他合理所需的合作的便利，以便后者能履行本协议下的维护服务和其它义务。智隆信息对客户未能及时履行其在本第 3.1条项下的义务而导致的任何延迟或发生的额外成本和费用概不负责。同时，客户还应承担智隆信息因该等延期而产生的费用(包括服务费用以及其他费用)。  3.2 客户应指定一位联系人负责向智隆信息提供所有必需的和有关的信息，并迅速地作出决定或从其他人处获得决定。 |
| **4. 保密**  4.1 一方向另一方就本协议而披露的所有业务信息（披露信息的一方下称“披露方”，接收信息的一方下称“接收方”）均应视作保密信息对待，但下列信息除外：（1）那些非因违反对披露方所负的保密义务而公开或将要公开的业务信息；（2）由接收方合法地开发出的业务信息；或（3）由接收方自没有任何保密义务的独立来源获取的业务信息。在不限制前述规定的普适性的前提下，上述保密信息，就客户而言，应包括客户的数据和计算机运营详情；就智隆信息而言，应包括智隆信息专属物品。“专属物品” 指软件与其相关的文档（如：智隆信息的软件用户手册、技术文档等，合称“文档”）、软件的目标码与源代码、软件的视像表达、屏幕格式、报告格式和其他设计特点、用于开发和/或纳入软件或文档中的所有策划、方法、算术、算式和概念、软件或文档日后的一切改动、修改、更新、公布、改良、改进和升级，以及所有根据任何上述各项而衍生的作品及上述各项的全部副本，包括智隆信息专为客户或代表客户创作的前述物品。  4.2 接收方应当以保护自己的保密信息同等标准的保护措施对披露方的保密信息严格保密。除为了实施或履行本协议或根据法律要求而披露的情况外，接收方不得出于任何其他目的而使用或披露披露方的保密信息，并且，在法律要求接收方披露披露方的保密信息的情况下，接收方必须为披露方提供合理的机会以使其获取法律的和行政的保护。若任何从接收方处或通过接收方获取或拥有披露方的保密信息的接收方员工、代理人或其他人士违反本第4条，接收方应就此等违反行为负责。  4.3 鉴于保密信息的独特性，任何一方均认可并同意，对本第4条任何规定的违反将给予另一方造成不可弥补的损害，而金钱补偿并不足以补偿该损害。因此，接收方同意，如果有对本第4条的违反行为，则除根据法律就其实际损失可得到的所有其它权利及补救外，披露方仍应有权申请强制措施以促使本协议的实际履行。  4.4 本第4条应在本协议终止或到期之后继续有效。 |
|  |
| **5. 责任限制**  5.1 **在法律允许的范围内，(1) 智隆信息在每一订单项下或与之有关的总的赔偿责任在任何情况下,不应超过客户在该订单中向智隆信息已实际支付的费用；以及(2)在任何情况下，智隆信息（或其提供软件或服务的关联公司）不应就任何类别的收入损失、利润损失、业务损失、贸易损失、数据丢失或损坏、或任何偶然的、间接的、附带性的、特别的或惩罚性的损害而对客户或任何其它人士 承 担任何责任，即使已经向智隆信息通报或智隆信息已经知晓有此类损失或损害发生的可能性。但是，本条的任何规定都不得限制智隆信息对客户或其员工造成人身伤害或者智隆信息出于故意或重大过失而对客户造成财产损失所应承担的责任。**  5.2 客户理解并同意自身及促使其他人，不对软件进行未经授权的使用或修改，不将软件与其他软件（不包括智隆信息推荐的软件）结合，不使用针对广大客户群的软件通用版本之外的版本和不违反本协议。智隆信息对客户未能遵守此条款不负责任。  5.3 第5.1条和第5.2条在本协议终止或期满后仍继续有效。  5.4 在维护期期满之前，如客户无正当理由提前终止本协议，智隆信息有权收取维护服务费金额的30%作为约定违约金。  5.5 在维护期期满之前，如智隆信息无正当理由提前终止本协议，客户有权收取维护服务费金额的30%作为约定违约金。 |
| **6. 争议解决和适用法律**  6.1 本协议应适用中华人民共和国法律并根据其予以解释。  6.2 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方首先应友好协商解决。如果双方开始协商后30天内尚未  解决该等争议的，则任何一方可将该争议提交给中国国际经济贸易仲裁委员会，根据申请仲裁之时该会有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁的地点为上海，仲裁员为一人，且仲裁语言为中文。仲裁裁决为终局的，对各方均具有约束力。本条在本协议终止或期满后仍然有效。 |
| **7.**  **提前终止**  7.1 一旦发生下列任何情形之一，任何一方均可提前终止本协议：  7.1.1 一方未按期和未在收到通知之日起15个日历日内支付没有争议的款项；或  7.1.2 一方未履行本协议的任何重要条款，且在非违约方以15天书面通知说明该违约的性质后，违约方未在该15天期限内或智隆信息要求的更长的合理期限内采取违约补救；或  7.1.3 一方解散或清算，一方资不抵债或破产，一方在任何清盘或破产法律下被提起任何程序，一方的任何重要资产或财产被接管，或一方财产的重要部分被法庭根据判决发出强制执行令。  7.2 本协议的任何形式的终止将并不影响智隆信息在本协议项下向客户收取所有应付而未付款项的权利。 |
| **8. 其他规定**  8.1 在本协议期满或终止后，智隆信息不再提供任何维护服务（含软件的升级），且智隆信息不再负责软件使用中引发的问题。如果客户希望恢复维护期内客户所终止的维护服务，客户向智隆信息支付维护服务终止后至恢复前原本应付的维护服务费用。  8.2 客户不转让本协议项下所享有的权利或应承担的义务，但双方书面同意的情况除外。智隆信息可经与客户协商后将本协议项下的权利和/义务转让给智隆信息关联公司或其关联方。  8.3 由于不可抗力原因导致其未能履行本协议下义务，本协议任何一方不承担责任。  8.4 客户发出的任何订购单或其它文件(本协议项下的订单除外)仅为便于管理的目的。如本协议的条款与订购单、承诺书或其它由客户所提供文件的任何规定发生抵触时，以本协议的规定为准。  8.5 本协议构成智隆信息需提供之维护服务的完整且全部的规定，已并入并取代之前双方之间有关本协议项下事项的所有陈述、协商、通讯或材料，无论是书面形式还是口头形式。所有智隆信息的保证均在本协议下明确提供，除此之外智隆信息没有以明示或默示方式提供有关本协议和维护服务的进一步保证。本条的规定在本协议终止或期满后继续有效。  8.6 客户认可：(1) 任何智隆信息提供的服务的交付成果系在中华人民共和国境内提供给客户；以及(2) 服务的交付成果中受中华人民共和国法律的约束。客户同意将遵守所有该法律和法规，且不会违反该法律法规将智隆信息在本协议项下提交的交付成果直接或间接地转售或自中华人民共和国出口或再出口(包括通过远程登录方式)。  8.7 任何对本协议的修改、变更或对任何条款的弃权需经双方书面签署方可生效。  8.8 在适用的范围内，订单中所载软件的软件许可协议条款（包括软件及其升级版的使用）也适用于本协议（若有）。  如果本协议条款与软件许可协议条款有冲突或不一致，以本协议为准。除非本协议明确规定，本协议中定义的词语与软件许可协议中的定义词语含义相同。 |

**（以下无正文）**