Gears 精细化工作管理平台 技术支持服务合同书

委托万(甲万):	
开发方(乙方):	武汉汇科天下科技有限公司
签订地点:	
签订日期:	F月日

Gears 精细化工作管理平台(以下简称 Gears)是武汉汇科天下科技有限公司(以下简称汇科 天下)基于 Jira 插件规范开发的一个企业级工作管理平台。现依据《中华人民共和国合同法》的 规定,合同双方就乙方向甲方提供 Gears 技术支持和服务支持,经协商一致签订本合同。

一、 服务级别、内容、形式

服务级别:	
-------	--

服务级别内容:

级别	服务内容	价格
		单位(人民
		币元)
普通级	1、在线的安装、配置和使用方法指导文档	¥0
	2、通过邮件、官方问题反馈提出问题	
	3、可接受安装、配置指导	
会员级	1、在线的安装、配置和使用方法指导文档	
	2、在线 QQ、微信、配置咨询(限定 Gears 功能)	
	3、乙方接收 Gears 可能存的缺陷反馈,并进行处理	¥36,000
	4、甲方对接人1个	
黄金级	1、在线的安装、配置和使用方法指导文档	¥54,000
	2、在线 QQ、微信、配置咨询(限定 Gears 功能)	
	3、5*8 小时电话咨询、问题解答(限定 Gears 功能)	
	4、远程支持排除故障(TeamViewer)方式	
	5、乙方接收 Gears 可能存的缺陷反馈并在 24 小时内解决	
	6、仅支持一台生产实例服务器的问题	
	7、甲方对接人2个	
	8、提供3个课时现场Gears使用培训	
白金级	1、在线的安装、配置和使用方法指导文档	¥72,000
	2、在线 QQ、微信、配置咨询	
	3、7*24 小时电话咨询、问题解答	
	4、乙方接收 Gears 可能存的缺陷反馈并在 12 小时内解决	
	5、远程支持排除故障(TeamViewer 方式)	
	6、支持一台生产实例服务器和一台测试验证服务器问题	
	7、有涉及到 jira 相关设置及配置问题咨询解答	
	8、有涉及到 Jira 异常问题排除的远程指导	
	9、甲方对接人5个	
	10、 提供 3 个课时现场 Gears 使用培训, 2 个课时的 Jira 使用培训	
	11、Gears 功能因缺陷导致无法正常工作并在 12 小时内未消解决,提供	
	到场服务	

注: 按年计

建议:甲方提供的对接人需要有 Jira 相关使用和配置管理的相应能力,以便于双方能够高效地进行沟通、快速解决问题。

二、 服务周期及承诺

1. 服务周期

周期时长为__12__个月,自_____年 月 日 起至 ____年 月 日止。

2. 责任维护服务承诺

在合同约定服务期内,乙方按合同约定的服务级别及内容向甲方提供完整、及时的支持。

三、 权力和义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1. 甲方有权利要求乙方按服务级别的内容提供及时、准确的服务和支持;
- 2. 甲方有权利在乙方服务未达到合同服务内容要求时,向乙方提出要求并限期改正;
- 3. 甲方有责任提供技术对接人员协助乙方对技术支持和服务内容进行协助;
- 4. 甲方有义务按合同规定的付款要求及时向乙方支付合同款项;
- 5. 甲方有权利要求在乙方无法继续提供服务时,要求退还未到期的服务费用(指:合同金额 *(服务剩余天数/360))
- 6. 甲方对乙方提供的服务未按合同执行时有权利向司法机关提出诉讼;

(二) 乙方的权利与义务

- 1. 乙方有义务在 Gears 版本升级时及时提供相关信息,更新相关文档及资料,并通知甲方;
- 2. 乙方有义务按合同的服务内容和要求及向甲方提供服务和支持;
- 3. 乙方有义务向甲方的咨询进行解答,同时不在服务范围内的明确告知;
- 4. 乙方有义务在合同服务即将到期前 10 个工作日提示甲方:
- 5. 乙方有权利在甲方未及时按合同支付合同款项时停止服务:
- 6. 乙方在有能力提供支持服务期间,不接受甲方中途要求退款的请求;

四、 服务变更内容约定

1. 服务级别在服务期间不接受降级;

- 2. 服务级别在服务期间甲方要求升级后,乙方应按提升后的档次进行服务;
- 3. 服务级别在服务期间提升后,甲方按提升后对应档次的费用支付费用,原档次余额转为提升后部分费用:

五、 关于安全及保密

乙方向甲方提供服务期间及其后,对用户的生产环境及生产环境的数据严格保密,仅限用于支持用户查找问题原因及排除异常,不外泄第三方;

六、 服务合同总价和支付方式

- 2. 费用支付方式及时限:一次付清,银行转账;

七、 风险责任及承担及解决办法

如甲乙双方因不可抗力造成的合同无法继续执行,甲乙双方应本着友好合作的态度共同协商调 解决方案,明确双方承担责任。

- 1. 合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充,必须在所需更改的内容生效十日以前提出,经得另一方同意、补充合同书后有效。
- 2. 合同执行过程中双方如有争议,应友好协商解决;如协商不成,则就该争议向合同签订所在地人民法院提出诉讼。

八、 服务完成确认及终止

1. 合同的生效

本合同自双方签字盖章之日乙方收到甲方全额付款起生效。

2. 合同的终止

本合同履行完毕, 自然终止。

- 3. 合同服务到期前,乙方向甲方确认后续服务,如需要接受乙方服务,可重新签订本合同。
- 4. 合同正本一式二份,甲方乙方又方各执一份,具体同能效力。

如遇不可抗力(不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件,鉴于网络的特殊性质,不可抗力亦应包括但不限于黑客攻击、计算机病毒发作、国家政策 法律变更和电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双 方人为因素影响办的正常使用之情形。由于软件设计存在缺陷而引起的网络不能正常运行除外。)导致本合同部分或全部无法继续履行,双方互不负任何责任,并可协商是否终止本合同。

九、 其它服务支持提示

其它服务支持是指,甲方依据自身的专业能力、知识和资源,为客户提供有偿的其它服务,不**包含在本服务协议内:有偿支持内容包括(**针对 Atlassian 产品): 1、提供业务场景整体解决方案,2、系统的定制与实施,3、系统的性能调试,4,部署和整体规划,5、安装与升级服务,6、数据迁移及防灾、备灾,7、产品培训(最终用户和管理维护者),8、文档的撰写与翻译,9、特定功能插件开发,10、配置及维护托管服务。

十、 武汉汇科天下科技有限公司信息

公司信息						
公司名称	武汉汇科天下科技有限公司	公司法人	何红旗			
税务号	91420100MA4KLG6688	通信地址	武汉市光谷软件园关山一			
			路坐标城 G 区 68-1-804 号			
联系电话	18627036693	服务邮箱	service@hktxcn.com			
银行账户信息						
企业开户	武汉汇科天下科技有限公司	企业银行账号	42050112714200000014			
名称						
企业开户	中国建设银行股份有限公司					
银行	武汉和平支行					

合同正本一式二份,甲乙双方各执一份,具体相同法律效力。

甲方代表人:(公司签章) 乙方代表人:(公司签章)

日期: 年月日 田期: 年月日