

软件维护合同书

合同编号： J2025-20251216

甲 方： 武汉市计量标准质量研究院

乙 方： 南京明德软件有限公司

签订地点：

签订日期： 2025 年 12 月

甲方(委托方): 武汉市计量标准质量研究院

乙方(受托方): 南京明德软件有限公司

甲乙双方本着互相信任、真诚合作的原则,经双方友好协商,就乙方为甲方提供计量管理系统软件及技术支持服务达成一致意见,特签订本合同。

一、合同适用说明

甲乙双方签订本合同,表明甲方接受乙方所提供的标准服务,乙方的服务标准不得低于国家标准、地方标准及行业标准。

二、合同内容

乙方为甲方提供计量管理系统软件开发维护及服务,为甲方使用的计量管理软件提供产品咨询、热线支持、改进服务。

其中:

热线支持:指乙方服务人员通过电话、微信、短信、信函、邮件等方式向甲方或甲方实际用户提供技术问题解答的过程。

功能改进:指根据甲方要求对软件功能改进或增加。

乙方的服务承诺:

乙方接到甲方通过电话,信函,传真,电子邮件、运营系统、1对1指定人员服务等方式提出关于软件的服务请求后,在2小时内给予响应并提供服务。

本合同履行期间甲方要求乙方所开发功能模块的交付应在本合同到期之日前完成开发工作交付。

三、甲方责任

甲方应确保有专人对软件的管理负责。

甲方应建立相关制度,以确保软件运行环境的安全,为软件正常运行提供保障。

甲方在应用过程中发现软件出现异常,应及时与乙方取得联系,并记录当前故障现象,便于乙方做出诊断。

甲方在乙方服务人员服务完成后,配合检查软件系统运行是否正常。

四、特别约定

若甲方需要根据实际情况需求,要求乙方进行现场服务,乙方应当免费配合。

五、收费办法和合同期限

1. 合同金额：壹拾贰万陆仟叁佰伍拾元整（RMB126,350），签订合同后甲方在收到乙方开具的维护合同发票后一个月内向乙方支付合同总价的60%，计人民币75,810元（大写：柒万伍仟捌佰壹拾元整），本项目运维届满之日后甲方在收到乙方开具的项目合同发票后15个工作日内支付本合同总价的40%，计人民币50,540元（大写：伍万零伍佰肆拾元整）

2. 合同期限：自双方实际签约之日起一年。

3. 合同期满后，双方协商一致，甲方可要求乙方继续提供软件运行及维护服务。

六、违约责任

1. 若乙方未履行合同规定的各种服务或所提供的服务质量与合同约定不符，甲方有权拒绝支付或扣减相应的服务费用，并向乙方追偿由此给甲方造成的全部损失。

2. 因乙方原因造成甲方设备损坏或其他损失的，乙方应进行修理、更换并赔偿甲方因此造成的损失。

3. 合同生效后，甲方未能在规定日期或合同双方所同意的延付期限内，向乙方支付合同规定的款项的，则每超期30天甲方应向乙方支付逾期款项1%的违约金。

4. 按上述规定支付违约金后并不减免双方继续履行本合同的义务。

七、争议处理

甲乙双方如对协议条款规定的理解有异议，或者对与有关的事项发生争议，双方应本着友好合作的精神进行协商。

协商不能解决的，依照《中华人民共和国民法典》，任何一方可向甲方所在地的人民法院起诉。

八、其他

本合同未尽事宜，由甲乙双方协商后产生书面文件，作为本合同的补充条款，具备与本合同同等法律效力。

对本合同内容的任何修改和变更需用书面形式，并经双方签字确认后生效。

本合同为双方唯一的正式协议，其他任何方案，口头说明及与本项目有关的信函、传真、邮件等，均以本合同为准。

合同一式肆份，甲方叁份，乙方壹份。

甲方：

(盖章)

法人代表或授权代表：

(签字)

签订日期：2025年12月16日



乙方：

(盖章)

法人代表或授权代表：

(签字)

签订日期：2025年12月16日



附件一

客户服务指南

一、 服务大纲

- 1、提供电子邮件、网络即时通讯工具、运营系统等方式的技术咨询服务；
- 2、提供现有功能模块的二次开发、新功能开发服务；
- 3、提供额外付费的现场服务：可按照您的要求安排工程师赴现场提供服务（包含系统使用二次培训、系统重新部署、环境迁移等）；**具体现场服务收费标准依据客户实际需求另行协商费用。**
- 4、提供服务器操作系统、数据库等服务器端软件的相关服务；
- 5、暂不提供服务器硬件、网络故障处理相关服务，请自行联系厂家处理（由我公司采购的硬件设备，我公司协助完成售后相关事项）。

二、 维保服务对照表

下述“●”表达该维护类型提供该类服务，“—”表示不提供

服务范围		维护类型	高级维保	备注
技术支持	是否提供		●	
	服务时间		自然日*8 小时	
	响应时间		实时	
	特殊保障		提供	机构考核、重大政府事项保障工作
	服务途径	邮件	●	建群服务限定 QQ 群、微信群
运营系统		●		
1 对 1 指定人员		●		
建群 1 对多服务		●		
二次	是否提供		●	

开发	二次开发 收费标准	按工时报价，结算 价格按 80% 计收	每半年结算一次
	加急服务	加收 30%	
	扎口周期	半月 1 次	
	交付排期	优先安排	

三、 维保服务对照表

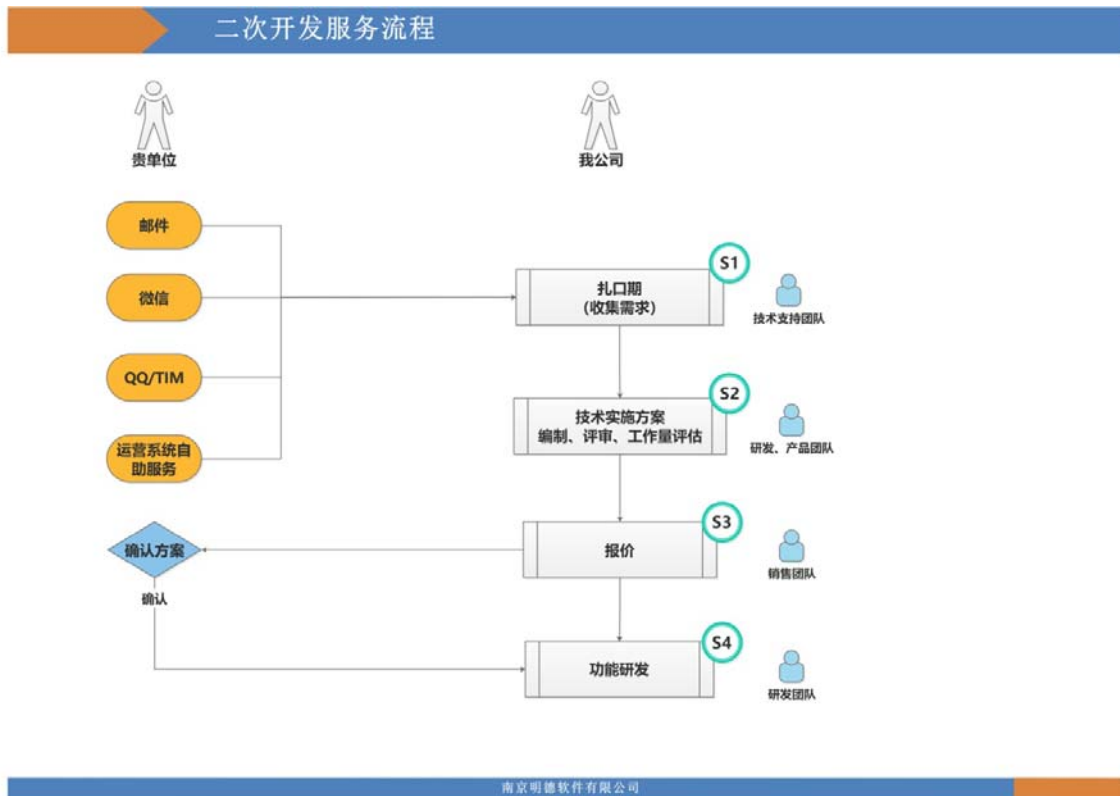
提供维保期内 bug 免费修复服务，bug 修复服务标准详见下表：

级别	分类	高级维保	描述
1 级	紧急问题	实时响应	系统宕机； 系统主流程无法操作（包含但不限于）：不能正常受理、派工、编制审核记录/报告、打印证书报告、收费等。
2 级	重要问题	3 个工作日内	影响系统主要的功能模块，无法正常运行，只能通过后台处理。如（包含但不限于）： 系统中导出功能存在问题、无法导出； 统计数据存在异常； 非主要流程中无法进行的问题等。
3 级	非重要问题	7 个工作日内	在系统前台有其他操作路径，或者可通过处理数据的方法暂时解决。

四、 二次开发相关事项

步骤	说明
S1	和单位确认需求扎口日期； 在该日期之前的需求纳入本次计划，之后提出的需求将纳入下一扎口周期
S2	研发团队针对该扎口日期内的需求，编制技术实施方案，评审方案，评估开发工作量，根据公司报价标准给出报价
S3	销售团队和贵单位联系进行方案确认和报价工作
S4	贵单位对方案与工作量进行签字确认后，按期开发、测试并交付

流程图如下：

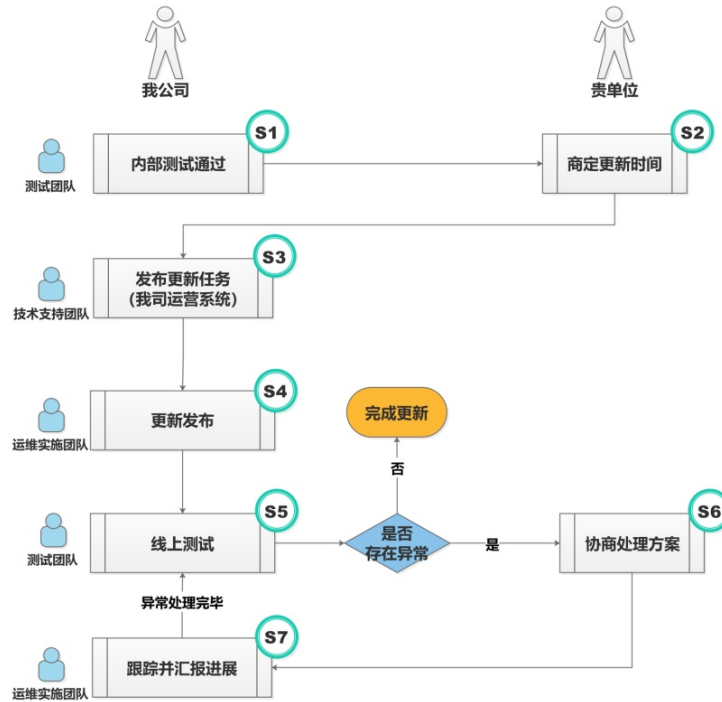


五、 更新相关事项

步骤	说明
S1	测试团队进行功能测试，如有问题研发团队配合整改直至测试通过
S2	技术支持专员与贵单位协商更新时间
S3	发布更新任务
S4	运维实施团队按照时间要求进行系统更新
S5	测试团队在线上再次进行测试，保障功能上线后无异常
S6	如果更新后存在无法立即解决的异常问题，由技术支持专员与贵单位协商处理方案
S7	按协商的方案实施，根据实施情况按需不定时汇报进度，直至解决

流程图如下：

系统更新发布流程



南京明德软件有限公司

六、 收费标准

序号	内容	收费标准	备注
1	电子签名制作	免费制作	
2	证书/记录模版	240 元/个(微调)	首次上线免费，可开放权限自行调整。
	样式调整	480 元/个(复杂)	
3	后台数据导出	200 元/次	按要求从数据库中导出
4	二次开发	240 元/工时	对现有流程或模块功能进行调整

七、 服务端维保相关事项

序号	维护项目	具体内容	操作结果	收费标准
1	数据恢复	数据库数据丢失（不包含硬盘损坏，操作系统损坏，因硬盘和操作系统损坏需第三方恢复），通	数据库根据备份可以恢复到一天前所有数据（只恢复数据库，不包含安装数据库）	恢复数据库 1000 元/次 安装数据库 1000 元/次

		过备份恢复数据		
2	数据库安装和恢复	重新安装数据库和数据恢复	1.数据库迁移（安装和完全恢复数据） 2.数据库服务器故障（安装数据库，通过备份恢复一天前数据）	2000 元/次
3	服务器操作系统漏洞升级	根据客户要求修复漏洞	高危和中危漏洞修复完成	240 元/小时/台
4	数据库和WEB 服务器漏洞升级	根据客户要求修复漏洞	高危和中危漏洞修复完成	1.Web 漏洞 1000 元/次/台 2.Oracle 漏洞 2500/次/台
5	磁盘扩容	服务器磁盘空间不足，扩容磁盘	硬盘客户自行购买（建议 2 块硬盘做 raid1）	1. 磁盘挂载 500 元/次； 2. 数据移动 1000 元/次； 3. 配置 raid 只提供上门服务。上门服务 2000 元/次，差旅根据实际情况收取。

附件二

保密协议

甲方：武汉市计量标准质量研究院

乙方：南京明德软件有限公司

因甲方会将合作中涉及的有关信息提供给乙方。为保护甲方在合作中涉及的保密信息，经友好协商，甲乙双方签订如下协议：

第一条、保密信息

1.本协议所称的“保密信息”，是指由甲方以口头、书面或电子方式向乙方提供、出示，或允许乙方知悉或取得的关于甲方或甲方客户的任何技术信息与商业信息，不论该信息是否已由文字、表格或其它任何形式表现，也不论其是否以书面或电磁记录形式储存。

2.本协议所称的技术信息，包括软件系统所涉及的基础数据等一切涉及有关甲方的技术信息，以及乙方所有的软件信息技术，软件开发成果等一切涉及有关乙方的技术信息。

3.本协议所称的商业信息，包括软件系统中所涉及的客户协议、业务计划、客户数据、人事数据、财务数据、以及双方为本软件开发所提出的合作方式、约定内容等。

第二条、保密义务

1.乙方同意，甲方提供给乙方的任何信息仅为开发和维护软件系统而使用。除此之外，乙方不得为自己或第三人的利益，将甲方保密信息作为其他目的或用途使用，也不得以任何方式提供给任何第三人。乙方在职员工、代表人、代理人或使用人，如事先已与乙方签订足以保护本保密信息机密性且保密义务及责任不低于本协议书的合约，并且其在职务上或业务上有知悉机密信息的必要者，可不在此限。乙方若违反本条规定，甲方可随时取消、终止或解除双方之间的合作关系、订单或契约，无须对乙方负任何赔偿或补偿责任，并且甲方可向乙方要求本协议规定的违约金及其他损害赔偿。

2.甲方接受应采取足够措施，保护乙方的保密信息，不将保密信息向任何第三方公开、转让、许可，也不以其他方式让无权接触该信息的单位或个人接触该信息。

3.乙方依前项约定将甲方保密信息提供给其员工、代表人、代理人等参与本软件开发维护的必要人员时，应担保该等人员均将同样遵守乙方按本协议所应负的义务，对于该等人员违反本协议的行为，视为乙方自己之行为而负其责任。

4.甲乙双方中任意一方如违反本协议的保密义务时，除应依法负损害赔偿责任外，并需支付违约金计：**人民币伍万元整**，并应当承担因对方维权、诉讼而发生的全部费用（包括诉讼费、律师费等）。

第三条、本协议书的效力、权利归属

- 1.本协议书签署后,不论双方是否继续签署任何正式合同或协议,均不影响本协议书的效力。
- 2.甲方因合同约定软件系统所提供的任何信息,其数据所有权、专门技术或知识、客户信息等,仍为甲方所有。乙方不因此而取得保密信息的任何授权或其他法律上的权利。
- 3.非经甲方事前书面许可,乙方不得以任何方式泄漏甲方的保密信息。乙方应按照甲方的要求,在确定双方合作关系终止后的 10 日内,由乙方返还所有甲方保密信息之原件、副本,并自行将保密信息销毁或删除。

第四条、附则

- 1.本协议书于双方签署时即生效力。
- 2.本协议书壹式贰份,每份皆为正本,双方各执壹份为凭。