

技术服务合同

委托方：_____（以下简称甲方）

受托方：北京君云时代科技有限公司_____（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国合同法》和其他相关法律、法规，甲乙双方就下述项目的技术服务事宜进行合作，经协商一致，在北京市朝阳区签订本合同。

一、项目名称（以下简称本项目）：

北京君云时代科技有限公司技术服务合同

二、技术服务的范围和交付标准

1. 甲方委托乙方进行维护的服务为：

类型	网址	IP地址	备注
服务器			
服务器			
服务器			
服务器			
其他			

2. 乙方为甲方提供的运维服务，主要包括以下内容：

- (1) 监控服务
- (2) 应急事故处理服务
- (3) 日常运维服务
- (4) 安全运维服务
- (5) 运维服务报告

说明：

类型	服务详情	
一站式运维服务介绍	1. 监控报警服务	(1). 基础监控 (2). 系统监控 (3). 服务器资源监控 (4). web 网站监控 (5). 系统层服务器监控 (6). 应用层服务器监控

	2.应急事故处理服务	(1).系统异常处理 (2).应用异常处理 (3).服务器相关异常处理
	3.日常运维服务	(1).环境设置 (2).安装部署 (3).基础数据迁移 (4).中间件参数调配 (5).数据基础备份 (6).升级变更资源操作
	4.安全运维服务	(1).运维安全加固 (2).系统安全扫描 (3).应用安全扫描
	5.运维服务报告	(1).故障服务报告 (2).运维服务月报 (3).阿里云安全顾问 (4).阿里云架构咨询与分析
一站式数据库维护	数据库维护	(1).数据库基础优化 (2).数据库安全监控防护 (3).数据库 7*24 小时维护 (4).数据库迁移

特别说明：部分重点服务内容按照如下各点所列的进行。下述表格中对于“服务类型”的定义，“基础服务”是指服务内容和费用包含在乙方服务内且不额外收取费用；“增值服务”是指依据甲方需要可单独购买且需依据所选择的项目另行计费的服务如果甲方未选择此类增值服务则不收取费用。

2.1 监控服务

定期提供系统运行状况报告，必要时需提供系统优化、配置调整方案。

编号	服务项目	服务内容	服务时间	服务类型
1	系统监控	1.系统进程、主机名、密码更改等系统状态监控。 2.cpu、磁盘、内存、网卡等系统性能状态监控。 3.中间件（如 nginx、tomcat、php、mysql、oracle 等）应用程序状态/服务进程、日志文件、性能状态等监控。 4.通过脚本扩展的自定义的监控项状态监控。	7x24	基础服务

2	云平台	1.服务器宕机迁移、ecs/slb/rds 异常及其它云服务等相关事故监控。 2.云服务相关升级/变更监控。 3.网站首页或其他应用地址监控（默认首页）。	7x24	基础服务
3	监控查看	乙方为甲方提供乙方监控平台的登陆查看权限，甲方可实时查看服务器的当前及历史状态信息。	7x24	基础服务

2.2 应急事故处理服务

乙方为甲方提供 7*24 小时的应急事故处理服务，其中包含系统异常处理、安全相关异常处理、服务器相关异常处理。发现监控报警，乙方运维人员立即上线就位处理事故。若发现异常事故是由于甲方应用程序导致，乙方需根据约定邮件或电话通知甲方处理，并协助研发定位故障。

编号	服务项目	服务内容	服务时间	服务类型
1	系统异常处理	1.系统进程、主机名、密码更改等状态异常处理。 2.cpu、磁盘、内存、网卡状态异常处理。 3.中间件、服务进程、相应服务状态异常处理。 4.通过脚本扩展的自定义的监控项状态异常处理。 5.病毒防护及清除。 6.木马防护及清除。 7.黑客攻击防御方案。	7*24	基础服务
2	应用异常处理	乙方需为甲方提供，甲方应用无法正常访问的状态异常处理服务。	7*24	基础服务
3	服务器相关异常处理	1.宕机迁移、rds 异常及其它云服务等相关事故异常处理。 2.云服务相关升级期间导致服务异常中断异常事故处理。	7*24	基础服务

2.3 安全运维服务

乙方需为甲方提供系统安全扫描、应用安全扫描、安全事故处理及更专业的安全服务。

编号	服务项目	服务内容	服务时间	服务类型
1	运维安全加固	针对甲方业务应用，进行系统层次、应用层次、网络层次的安全加固。	工作日	基础服务
2	应用安全扫描	针对甲方应用层次，进行应用层的安全漏洞扫描，乙方需给出安全报告和安全防范解决方案。	工作日	基础服务

3	定制化安全服务	针对甲方服务器系统/甲方应用的特点，乙方提供黑客级代码渗透安全测试服务，并给出专业的安全报告及解决方案。	7*24	增值服务
---	---------	--	------	------

其他 5 项服务项目按照表格 1 进行。

三、服务期限

- 3.1 本合同的服务期限从 年__月__日起至 年__月__日结束，服务时间是每天 24 小时及时响应服务。
- 3.2 对于按年付费的服务，合同到期后若双方均无异议则合同自动续签一年。双方按照本合同中约定进行付款和服务交付。

四、服务费用及支付方式

- 4.1 本项目总金额为人民币大写 元整 (RMB 元整)。
- 4.2 支付方式：甲方以银行汇款方式付款至乙方银行账号
 户名：北京君云时代科技有限公司
 账号：11050162560000000178
 开户行：中国建设银行北京光明支行
- 4.2.1 签订本合同之日起 3 个工作日内，甲方向乙方支付服务费用全部金额，即人民币大写 元整 (RMB 元整)。
- 4.3 甲方向乙方支付服务费后，乙方应向甲方提供相应的增值税发票。

五、服务约定

5.1、安全规范

甲方提供给乙方代维的对应服务器需要严格遵守乙方相关安全加固规范。如若不按照此安全规范而产生的对应运维安全事故，相应责任需由甲方承担。

5.2、服务对接

1. 甲方需为本运维服务合同指定一名主要联系责任人以及至少一名次要联系人。联系方式包括：电话、邮件地址、及时通讯(如 QQ、微信、阿里旺旺)等。乙方需为甲方指定项目负责人、运维人员等联系人。运维服务合同服务内容的对接需由双方 责任人承担，双方需遵守此服务规范。如若单方不遵守此规范，所带来问题责任 需由单方承担。如甲方非负责人直接向乙方提交线上重大变更请求，如乙方非负责人直接处理甲方服务请求等。
2. 甲方以电话、邮件标准方式提交服务请求，乙方工程师审核通过后，可处理甲方服务请求。值得注意的是，双方日常一些咨询、细节性问题沟通，为了高效率开展，可以通过 QQ 群/QQ 讨论组/微信群等即时沟通工具。但甲方一些正式服务请求或者需求，需要以电话、邮件标准方式进行对接。
3. 若甲方人员服务请求涉及威胁系统安全或影响甲方业务运转，乙方需向甲方给出警示

提醒且有权拒绝甲方请求。若甲方人员执意执行此类请求,需由甲方的服务联系人出具书面或邮件确认书,乙方可按照甲方要求执行,但乙方不承担由此带来的任何经济 and 法律责任。

4. 乙方不负责甲方业务代码层次的更新发布、异常解决、bug 修复等问题,关于业务代码层次的需求,需要以甲方为主。

5. 乙方不负责任处理甲方非合同范围内的其他服务器相关事项。

5.3、7*24 监控及紧急事件对接

1. 乙方在甲方系统异常的时候,需以电话/邮件/微信等方式 7*24的通知到甲方。当出现核心业务异常不能正常访问、服务器宕机等这样灾难性的事故时,乙方在默认情况下会7*24的电话通知客户及事故处理情况,如甲方先发现系统异常需以电话/微信/QQ 方式通知乙方,乙方需 7*24 的对异常第一时间进行处理。

低于此类事故级别,乙方会以邮件的方式通知,具体的通知的时间通知的方式可以由双方协商确定。

2. 乙方7*24紧急联系方式如下

紧急联系人: 监控指挥中心

紧急联系电话: 010-85895570

紧急邮箱: support@cldera.com

联系人: 张帅

总负责人联系电话:

六、违约责任

7.1 双方应严格履行本合同,不得随意变更或解除,否则应向对方承担违约责任。

7.2 若甲方擅自变更或解除本合同或这发生其他违约情况,则乙方不退还未收取的费用;且甲方应继续支付未支付的费用,并向乙方承担未支付总费用 10% 的违约金。

7.3 由于甲方原因导致未能按时付款的,乙方有权要求甲方支付滞纳金,每日滞纳金为项目总金额的 2%,乙方有权暂缓或终止服务且不承担因此带来的相关经济 and 法律责任。

7.4 若乙方擅自变更或解除本合同,则乙方退还已收取但未履行的服务之费用,并支付总费用 10% 的违约金。

7.5 乙方不承担任何非乙方原因引起的违约责任。

七、本合同的变更、解除

1. 甲乙双方不得擅自变更、解除本合同,甲乙双方协商一致并达成书面协议可变更、解除本合同。

2. 如因甲方业务原因需增加服务内容,由甲乙双方协商确定具体服务内容及费用,并签订补充协议。

八、争议的解决

甲乙双方应真诚合作,若因履行本合同而产生争议,应采取友好协商的方式解决,协商不成的,甲乙双方均有权提交合同签订地人民法院予以解决。

九、保密协议

双方经平等协商同意，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列条款。

1. 保密的内容和范围

- 1) 涉及甲方所有的信息，主要包括甲方使用乙方专线传输的数据。
- 2) 凡以直接、间接、口头或书面等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

2. 双方的权利与义务、责任

- 1) 乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守本保密规定。
- 2) 乙方不得向任何单位和个人泄露甲方的任何资料信息；
- 3) 乙方不得利用所掌握的商业秘密牟取私利；
- 4) 乙方同意并承诺，如果这些数据未经甲方许可披露给他人，所造成对乙方的直接损失，并经证实，甲方有权通过法律途径追究乙方法律责任并向乙方索赔；
- 5) 乙方同意并承诺，对所有保密信息予以严格保密，在未得到甲方实现许可的情况下不披露给任何其他人士或机构；

3. 本《协议》项下的保密义务不适用于如下信息：

- 1) 非由于乙方的原因已经为公众所知的；
- 2) 由于乙方以外其他渠道被他人获知的信息，这些渠道并不受保密义务的限制；
- 3) 由于法律的适用、法院或其他国家有权机关的要求而披露的信息。此协议自签订之日起生效。

十、本合同一式贰份，双方各执壹份，具有同等法律效力。

十一、本合同自双方盖章之日起生效。

甲方：

乙方：北京君云时代科技有限公司

授权代表：

授权代表：

地址：

地址：北京朝阳区建外 SOHO 东区 2 号楼 1006

联系人电话：

联系人电话：

20 19 年 月 日

20 19 年 月 日

附件一 君云时代报价单

附件二 君云时代 君云运维服务内容 手册为单独附件