

# IT 外包服务合同

NO. \_\_\_\_\_

甲方: \_\_\_\_\_

代表: \_\_\_\_\_ 职位: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ 邮政编码: \_\_\_\_\_

乙方: 上海飞核信息技术有限公司

代表: 董珣

联系方式: 上海市漕宝路 1467 弄 7 区 23 号 602 室 邮政编码: 201101

联系电话: 021-54787447 / 15902198218 Email: postmaster@flykernel.com

甲乙双方本着互惠互利的原则,就甲方单位 IT 系统,包括电脑、网络、软件、办公设备等的维护服务问题,经充分协商,决定订立本协议。

- 服务内容和付款
- IT 系统维修外包服务: 甲方自愿将本单位的 IT 系统中的指定维修服务内容承包给乙方进行维护。具体内容根据《协议服务项目》,具体设备根据《IT 外包设备清单》。乙方承诺根据本协议承诺内容提供高效的上门服务。合同期 \_\_\_\_\_ 个月。甲方单位共计有办公设备 \_\_\_\_\_ 台交给乙方维护,共需要维护费用 \_\_\_\_\_ 元 (RMB)/ 年。

- 采购供应: 根据《供货价格体系》

以上项目合计服务费用大写 \_\_\_\_\_ 万 \_\_\_\_\_ 千 \_\_\_\_\_ 佰 \_\_\_\_\_ 拾 \_\_\_\_\_ 元 \_\_\_\_\_ 角 \_\_\_\_\_ 分 (RMB)

付款方式: 该款项自合同签署后,甲方接到乙方发票后 \_\_\_\_\_ 日内,甲方负责付清所有款项。

- 协议服务项目及说明
- IT 外包办公设备类清单,详见《IT 外包设备明细》
- 服务协议细则:
  - 甲方单位的设备如果不是全部由乙方维护,则乙方只负责协议商定的设备,特殊情况双方协商解决;
  - 在协议签订后,乙方根据外《IT 外包设备清单》逐一确认设备的型号和编号,甲方电脑管理者签字确认;

- 根据张贴在每一个外包设备上统一制作的外包设备标签，甲方设备操作员工可直接根据标签上指定的电话和联系工程师进行技术咨询和维修召唤；
- 甲方员工应配合签署乙方在完成维修工作时填写的《任务单》；
- 协议中规定收费项目以合同确定报价为准，但不包括更换配件部分费用，如有维修元件费用或更换零配件费用超出部分，乙方出具书面材料，费用由甲方负担；
- 甲方所需增加或更换的设备以及设备部件，甲方可委托乙方代购，不另收服务费，保修期由厂家提供；
- 甲方待修设备仍在厂家保修期内，乙方负责不开箱进行检测服务，对确认有问题的乙方负责与厂家联系保修或更换事宜，甲方负责提供厂家的详细地址、联络方式和保修证书，期间发生的厂商与甲方间的费用问题，乙方实报实销，及时上报；
- 乙方在维护甲方电脑时，为其安装的任何软件，版权均由甲方负责，乙方不提供任何软件的版权，甲方如需安装正版软件可以委托乙方代购。如甲方需要查杀电脑病毒服务，必须安装正版的杀毒软件。在保证甲方用户正常功能和保护数据的前提下，乙方工程师有权决定解决问题的方案；
- 甲方损坏的电脑部件不在厂家保修期内，乙方可为甲方修理，修理费用按实际修理费收取，不另收取服务费。如果修理时间超过 5 天，乙方可以提供替用配件（显示器除外）给甲方免费使用至部件修理完成。但甲方损坏的电脑部件不修理或不是由乙方维修的情况，不在此列；
- 工作需要甲方配合的情况：乙方工程师在甲方设备安放地工作时甲方应尽可能配合工作，如提供设备相关驱动程序、厂商资料，以及上网查询等；
- 乙方在进行甲方计算机相关维护操作时，乙方应首先询问是否有重要数据信息，甲方应主动配合乙方备份重要数据，由于甲方工作疏忽或意外事故造成的重要数据丢失，乙方将不承担责任。
- 服务响应时间和服务方式
- 乙方承诺提供 7\*8 服务，即每周 7 天，国家法定时间 8 小时全天候上门服务；
- 乙方承诺接到维修召唤，4 小时内响应，4 小时内修复，报障时计 2 小时内安排工程师上门，如遇特殊紧急事件，双方协商解决；
- 下列情况，甲方可以将设备交给上门工程师搬回乙方维护，承诺在 1 小时内送回待修设备。
  - 甲方不希望上门工程师在现场操作；
    - 故障情况在现场无法解决；
  - 下列特殊情况乙方无法满足时间承诺，双方协商解决：
    - 待修设备甲方无法正常提供配件供应，需要甲方代购；
    - 由于市场供货原因乙方无法按规定时间采购配件；
    - 通过乙方出具的评估报告，甲方设备超出使用年限或使用限量，无法修复的，应属淘汰或更新的设备；
      - 特殊原因，经过甲方确认，超出 72 小时无法正常修复的待修设备，乙方负责免费提供临时周转设备，待设备修复后返还。（如服务器和大型程控交换机、工程办公设备等大型设备不在此列）。
- 隐私及安全

乙方承诺严格遵守国家关于私隐方面的所有法律法规，为甲方绝对保密任何有关甲方的资料。非乙方过错在维修过程中因硬件老化等原因形成的损坏乙方不承担责任；如果因为乙方的原因造成硬件损坏，甲乙双方协商赔偿金额，以该硬件折旧价格为协商基准，但乙方不承担由于维修造成

的间接损失，包括甲方重要的数据、资料丢失等。甲方应当自行备份数据、资料。乙方可以为甲方代做备份，但不对甲方资料、数据丢失承担责任。本公司对所做的服务承担有限责任，不承担由服务引起的间接损失。

- 合同的解除
- 自合同签订日期起至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日止，时间到后，合同自行解除。经双方协商继续合作的，则另签合同；
- 甲方要求的属于服务范围内的请求如遭遇拒绝 2 次以上，或者服务人员与甲方发生剧烈冲突，经双方协商难以调解的，甲方可以要求解除和约，乙方返还剩余时间结欠甲方的相关款项；
- 其它国家法律以及自然灾害等不可抗力因素，导致合同无法继续履行的，双方协商解决。
- 此协议未尽事宜，由双方协商解决
- 附件：《 IT 外包设备明细》《供货价格体系》
- 此协议一式两份，双方各执一份。此协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方：

乙方：

甲方代表：

乙方代表：

年 月 日

年 月 日

## 附录 A： IT 外包服务计费表

- 解决方案设计费

分类	设备描述	列出价 (RMB)
个人	至多 2 台电脑	100 元
微型企业	至多 5 台电脑, 含 1 台服务器	300 元
小型企业	至多 100 电脑, 含 5 台服务器	1,000 元
中型企业	至多 500 电脑, 含 20 台服务器	10,000 元

- 方案实施费

分类	设备描述	列出价 (RMB)	备注
个人	至多 2 台电脑	200 元	按照解决方案实施, 包括电脑、设备、网络等
微型企业	至多 5 台电脑, 含 1 台服务器	500 元	
小型企业	至多 100 电脑, 含 5 台服务器	8,000 元	
中型企业	至多 500 电脑, 含 20 台服务器	30,000 元	

-

• 日常维护费

费用分类	分类子项	列出价 (RMB)				备注
		Windows	Linux	自构系统	商用 UNIX	
设备维护费	PC 台式	100 元/台	100 元/台	100 元/台	200 元/台	
	笔记本电脑	150 元/台	150 元/台	150 元/台	200 元/台	
	服务器	500 元/台	500 元/台	500 元/台	800 元/台	
	语音交换机	300 元/台				
	其它办公设备	50 元/台				
网络维护费	个人	50 元/次				路由器、网络交换机、接入设备、网线、接头等, 不含硬件费用
	微型企业	100 元/次				
	小型企业	500 元/次				
	中型企业	1,000 元/次				
企业网络软件维护费	微型企业	200 元/套/次	200 元/套/次	200 元/套/次	400 元/套/次	
	小型企业	500 元/套/次	500 元/套/次	500 元/套/次	1,000 元/套/次	
	中型企业	1,000 元/套/次	1,000 元/套/次	1,000 元/套/次	2,000 元/套/次	
网站维护费	个人	200 元/次				通常只维护本公司开发的网站系统
	企业	500 元/次				
上门费	内环线以内	100 元/次				加急费另加 300 元/次
	外环线以内	200 元/次				
	外环线以外	400 元/次				

- 自构软件费

分类	列出价 (RMB)		备注
	每台	每类	
服务器	2,000 元	10,000 元	赠送自构系统 LiveCD/LiveDVD
桌面系统	1,500 元	10,000 元	赠送自构系统 LiveCD/LiveDVD
嵌入式系统	2,000 元	100,000 元	赠送自构系统 LiveCD/LiveDVD 开发 盘 (含工具链)
移动介质系统	1,000 元	10,000 元	

- 软件开发费

分类	列出价 (RMB)	备注
网站制作	不低于 10,000 元	按照需求分析定价
软件移植	不低于 10,000 元	按照需求分析定价
应用程序开发	不低于 10,000 元	按照需求分析定价

- 工程师派遣费

	一天	一周	一月	一年
费用 (RMB)	1,000 元/人	3,000 元/人	10,000 元/人	100,000 元/人

- 其他服务 (免费)

项目	内容	备注
设备代购	代用户购买各种设备, 软件	
咨询服务	帮助用户了解解决方案、各 类产品、IT 技术等	咨询电话: 15902198218
技术支持	对公司客户进行电话、邮件 的技术支持服务	邮箱: <a href="mailto:postmaster@flykernel.com">postmaster@flykernel.com</a>

## 附录 B： 半年、包年费用计算方法

- 维护费用根据客户需要安单次，半年，包年，计算，

单次结算：费用请参照附录 A 表格，逐项计算累加

半年结算：各项单次费用合计 \* 6 + 超出次数总计\*上门费用；

包年结算：各项单次费用合计 \* 12 + 超出次数总计\*上门费用\*80%；