**光明新区工商联建设网站及微信公众号运维服务合同**

**第一条：运维阶段双方的义务及基本原则**

**1.1基本原则**

1.11该条款旨在明确乙方向甲方提供信息化建设中所需的技术支持与维护服务时，甲乙双方必须遵守的基本原则以及技术支持与维护服务的基本内容等事项。

1.12为保证系统平稳运行以及监控运维质量，乙方承诺随时响应，并按照甲方要求对问题进行排序并快速解决。

* 1. 双方必须按照协商好的的运维流程执行相应工作和职责。
	2. 乙方对运维支持阶段所遇到的问题必须进行记录。

1.15指定联系人：维护甲方利益及配合服务提供商技术支持与维护服务，甲方指定作为项目运维管理联系人，需要技术支持与维护服务时，由主要联系人向乙方发出书面或口头的服务要求。对非指定联系人发出的服务请求，乙方可以不予响应（特殊紧急情况除外）。乙方指名为项目代表，全权负责与甲方日常服务合作事宜，双方指定联系人发生变化时，应在3个工作日内书面通知对方。

**1.2甲方责任义务**

1.21负责运营公众号以及官网；

1.22 负责收集公众号以及官网问题；

1.23 负责与公众号以及官网用户沟通问题解决情况。

1.24负责配合乙方进行问题解决过程中的问题收集，分析等一系列工作；

1.25 负责确认问题解决状态，

1.26 负责一切微信公众号以及官网的系统运维公告发布。

**1.3乙方责任义务**

1.31 负责建立，执行及监控一系列的运维相关流程，包括但不限于问题解决的管理流程，变更发布，系统停机沟通或系统升级等工作流程。

* 1. 负责向甲方提供解决问题后更改的技术文档和配置;
	2. 负责与甲方运维负责人保持密切联系，保证响应速度和解决时间。

1.34由于不可抗力或甲方及其他第三方的原因而给甲方设备造成的损失，乙方不承担责任。

1. **：技术支持与维护服务的范围和约定**

**2.1技术支持与维护服务的范围**：

此次技术支持与运维服务范围包括**光明新区工商联公众号**;光明新区工商联官网。

服务时间: 7×24响应;

服务周期：自2018年3月6日起，至2019年3月6日止。本合同自签订之日起生效

1. 平台分别运维一年的总运维服务费用为32692元

2. 甲乙双方签订运维合同的3个工作日内,甲方需支付给乙方项目预付款人民币大写：叁万贰仟陆佰玖拾贰元整 ，小写：32692 元整。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **运维项目** | **金额** | **备注** |
| 腾讯云服务器租用以及维护:8核8G-5M，100G硬盘，独立IP(数据备份数据还原) | **6,358.00** |  |
| 腾讯云云数据库租用以及维护：C型高性能(数据备份数据还原) | **3,808.00** |  |
| 官网运维 | **11636.70** | **项目金额的15%** |
| 公众号运维 |
| 公众号年审 | **10890.00** |  |
| 平台运行监控 |
| 答疑 |
| 10人/天修改（免费） |
| 培训 |
| 小计 | **32,692.70** |
| 价税合计 | **32,692.70** |

**2.2技术支持与维护服务的内容：**

乙方根据双方协定，提供相应的技术支持与服务，具体的服务方式及范围如下：

1. 服务器运行维护，负责服务器的日常运行维护与技术支持。
2. 前端页面/后端运行维护，二次开发功能，程序漏洞修复。
3. 官网页面和管理后台的维护
4. 数据库备份/程序数据备份
5. 微信号运维报告
6. 系统补丁升级

**2.3技术支持与维护服务方式**

1. 合同签订后，乙方派1名项目运维管理人员和2技术人员随时响应进行技术支持与维护。
2. 快速上门：若发生紧急情况或客户要求，则乙方需指派工程师与上门为客户解决问题;

3、乙方将有项目经理和运维经理作为统一的管理团队来接受客户所提出的所有需求和问题;

4、甲乙双方调查分析后可进一步处理。乙方跟进技术问题;甲方将新增或修改的需求统一交给乙方项目经理进行评估；

5、甲方发现或收集到官网问题之后，应与客户接口人确认是否有同样类似问题情况发生，并与乙方沟通问题影响情况，确保官网问题一次性解决。

6、乙方收到双方确认的技术问题之后，第一时间响应并寻找问题根本原因，确认之后由乙方反馈给甲方问题解决的时间，乙方会在问题解决时间之内解决此问题；

7、乙方针对问题的变更上传完毕后，甲方需确认问题解决；

8、对于系统停机,系统变更发布或系统升级，甲方需通知所有相关方后，乙方才能进行相关动作；相关方包括：广大用户，各级领导，相关负责人。

9、实际操作过程中，如果以上步骤执行出现问题，双方可根据实际情况更改并由乙方统一发布和对相关人员进行培训。

甲方： (盖章）

法定代表人/委托代理人： （签名）

 年 月 日

乙方： (盖章）

法定代表人/委托代理人： （签名）

 年 月 日