

内蒙古自治区人民检察院与
广州市聚星源科技有限公司
技术服务合同

合同编号: JXY-JSFW20241017-P01

签约日期: 2024年 10 月 21 日

签约地点: 广州



目 录

前言（合同双方及定义）

第一章 服务范围

第二章 服务时间

第三章 服务费用与付款方式

第四章 技术服务内容

第五章 双方责任与义务

第六章 不可抗力

第七章 其它

甲 方： 内蒙古自治区人民检察院

地 址：

法定代表人

电话

传真

邮编

开户银行

银行帐号

税务登记证号

乙 方： 广州市聚星源科技有限公司

地 址： 广州开发区科学城科汇四街 11 号 601 房

法定代表人 蔡恒平

电话 020-38258421

传真 020-38258423

邮编 510500

开户银行 工商行广州市天河科技园办事处

银行帐号 3602062729200019550

税务登记证号

项目负责人

定义：

除非合同另有约定，本合同下列词语的含意为：

1. “系统”：系指双方2020年10月验收交付的《12309检察服务热线系统》。
2. 现场：设备安装和运行的场所。
4. 一方：甲方或乙方
5. 双方：甲方和乙方
6. 免费服务期：指系统终验后提供的免费技术服务

广州市聚星源科技有限公司（下称乙方）按照设备采购合同要求为内蒙古自治区人民检察院（下称甲方）建设《12309 检察服务呼叫中心系统》，由于系统免费维保服务于 2023 年 10 月已到期，为了保障系统可靠运行和 12309 服务工作的顺利开展，现甲、乙双方就服务期满后提供技术服务事项，经双方友好协商，达成如下合同，双方共同遵照执行。

一、 服务范围

- 1、 在完成设备采购合同所约定的“免费维护期”后，乙方将继续提供技术维护服务，

帮助甲方保证系统的运行，成为甲方的技术支持合作伙伴，帮助用户更好地掌握系统维护的知识和了解相关的最新技术，服务用户包括：自治区院、盟市院及基层院。

2、技术服务范围：对于设备采购合同中乙方售出的所有产品，乙方提供系统预防性检查、故障排除的响应支持、支持甲方的日常运作维护服务，设备清单如下：

2.1：系统配套的软件部分：

序号	货物名称	品牌	规模型号	数量（套）
1	数字/模拟接入高级平台	聚星源	型号：FICC 呼叫中心 V6.0	1
2	数字外线群许可	聚星源	型号：FICC-V6.0	1
3	座席许可	聚星源	型号：全媒体座席 V6.0	1
4	多级呼叫中心通讯开发接	聚星源	型号：FAPI 接口软件	1
5	流程编辑器	聚星源	型号：FICC-V6.0	1
6	检务呼叫中心应用系统-采集子系统	聚星源	型号：FICC-V6.0	1
7	检务呼叫中心应用系统-权限管理模块	聚星源	型号：FICC-V6.0	1
8	检务呼叫中心应用系统-业务接口子系统	聚星源	型号：FICC-V6.0	1
9	检务呼叫中心应用系统-电话链路监测子系统	聚星源	型号：FICC-V6.0	1
10	操作系统	微软	windows server 2012R2	4

2.2：系统配套的硬件部分：（免费维护，如需维修由厂家另行据实收取）

序号	货物名称	品牌	规模型号	数量（套）
1	品牌多媒体中大型交换机	毅航	型号：ISX4000	2
2	座席耳麦话盒	方位	型号：X2C+080；IP 座席接听耳麦，拨号话盒	40
3	品牌多媒体交换机E1旁路器	毅航	型号：T1016	1
4	服务器	DELL	型号：R730	4

- 3、不在服务范围的项目：甲方公司自备的所有软硬件设备及网络设备；对于甲方自备的所有软硬件，若与乙方出售的所有产品相关，乙方协助甲方检测分析、排除故障。
- 4、在服务期限内，若最高检 12309 热线系统、信访系统相关功能模块调整，需要对接内蒙古 12309 热线系统，需免费配合完成对接工作。
- 5、若乙方在服务期限内按合同约定提供技术服务，合同期满后，甲方将与乙方续签一年期合同。

二、 服务期限

合同服务期限：2024 年 10 月 16 日至 2025 年 10 月 15 日。

三、服务费用及付款方式

- 1、服务期内服务费金额总计人民币：玖万捌仟元整。
- 2、支付方式：
本合同生效后 15 个工作日内，甲方支付乙方 98000 元；
付款前乙方提供相应等额发票。

四、技术服务内容

1、专属经理支持

乙方提供专属服务经理电话和技术支持邮箱，为甲方提供技术咨询、指导系统日常维护等远程技术支持服务。如果甲方的安全系统允许，乙方将远程登录到甲方的系统，以便进一步分析跟踪解决系统问题，直到问题解决。

工作内容：

- ✓ 业务及技术咨询，解答甲方在系统使用中出现的問題
- ✓ 指导甲方完成系统的日常维护工作
- ✓ 远程拨号到甲方的系统，分析跟踪解决系统问题
- ✓ 指导甲方如何维护设备运行环境和注意事项

2、系统故障响应

为甲方系统的正常运行，对甲方反馈的系统故障，乙方及时给予响应：办公时间 30 分钟内给予回复，非办公时间 1 小时内给予回复。根据乙方的故障响应处理流程，协调相关资源进行故障处理及系统恢复。

工作内容：

- ✓ 根据甲方反馈的系统故障现象，乙方通过电话、传真、邮件、MSN/QQ 等方式指导甲方技术工程师协助和指导甲方的技术人员确定故障原因，分析故障原因，及时、有效地解决故障，恢复系统运行；
- ✓ 当电话支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，乙方将通过远程方式检查系统，在甲方技术人员的协助下确定故障原因，找出解决的方法。
- ✓ 向甲方提供《系统故障分析报告》

3、现场技术支持

远程方式无法排除故障时，乙方有义务在 48 小时内派出工程师赶赴设备安装的现场，进行现场排障服务，乙方确实有特殊情况不能在 48 小时内到达甲方现场的应提前征得甲方同意并按与甲方约定时间到达现场。

4、系统巡检

为了保障系统的安全稳定的运行，乙方承诺每月指派专业维护工程师远程/现场巡检一次，定期对系统进行全面的健康检查，以便及时发现系统隐患，及时预防及解决，以提高系统运行的稳定性。

工作内容：

- ✓ 和甲方沟通检查时间及具体内容、检查步骤；
- ✓ 按步骤进行检查及测试；
- ✓ 向甲方提供《系统巡检报告》，并沟通系统运行状况、系统隐患的解决措施；
- ✓ 配合甲方进行系统优化

5、硬件设备保修

硬件设备如发生设备故障，乙方及时提供硬件维修或更换，甲方另行支付维修或更换的硬件费用。

五、双方义务和责任

1、甲方义务和责任

除不可抗力因素以外，甲方应按合同规定的付款时间内付清服务费用；如果甲方未按时支付服务款项，乙方有权停止本合同规定的技术服务。

在发生系统故障后，甲方有义务协助配合乙方工程师的工作。

2、乙方义务和责任

乙方有义务按照本合同第四项规定提供及时周到的服务；除不可抗力因素以外，如果乙方未按本合同要求为甲方提供服务，则甲方有权拒付服务费用，或扣减服务费用。

3、双方有争议，协商解决;协商不成，则向甲方所在地人民法院提起诉讼。

六、不可抗力

由于战争、地震、台风、水灾、非设备自身引起的火灾等不可避免的自然灾害或政治等不可预见因素引起的合同中断，双方不承担任何责任。

七、其它

- 1、本协议在甲、乙双方同意并授权情况下签署。双方签字盖章后，立即生效。
- 2、本协议引起的争议，应由甲乙双方本着友好协商解决。
- 3、本协议一式贰份，甲、乙双方各保留壹份。

甲 方：	 内蒙古自治区人民检察院 (签章)	乙 方：	 广州市聚星源科技有限公司 (签章)
授权代表：		授权代表：	
签约时间：	2024 年 10 月 21 日	签约时间：	2024 年 10 月 17 日