

# Gears 精细化工作管理平台

## 技术支持服务合同书

委托方（甲方）：\_\_\_\_\_

开发方（乙方）：武汉汇科天下科技有限公司

签订地点：

签订日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



建议：甲方提供的对接人需要有 Jira 相关使用和配置管理的相应能力，以便于双方能够高效地进行沟通、快速解决问题。

## 二、 服务周期及承诺

### 1. 服务周期

周期时长为 12 个月，自        年        月        日起至        年        月        日止。

### 2. 责任维护服务承诺

在合同约定服务期内，乙方按合同约定的服务级别及内容向甲方提供完整、及时的支持。

## 三、 权力和义务

### （一）甲方的权利与义务

1. 甲方有权利要求乙方按服务级别的内容提供及时、准确的服务和支持；
2. 甲方有权利在乙方服务未达到合同服务内容要求时，向乙方提出要求并限期改正；
3. 甲方有责任提供技术对接人员协助乙方对技术支持和服务内容进行协助；
4. 甲方有义务按合同规定的付款要求及时向乙方支付合同款项；
5. 甲方有权利要求在乙方无法继续提供服务时，要求退还未到期的服务费用（指：合同金额\*(服务剩余天数/360)）
6. 甲方对乙方提供的服务未按合同执行时有权利向司法机关提出诉讼；

### （二）乙方的权利与义务

1. 乙方有义务在 Gears 版本升级时及时提供相关信息，更新相关文档及资料，并通知甲方；
2. 乙方有义务按合同的服务内容和要求及向甲方提供服务和支持；
3. 乙方有义务向甲方的咨询进行解答，同时不在服务范围内的明确告知；
4. 乙方有义务在合同服务即将到期前 10 个工作日提示甲方；
5. 乙方有权利在甲方未及时按合同支付合同款项时停止服务；
6. 乙方在有能力提供支持服务期间，不接受甲方中途要求退款的请求；

## 四、 服务变更内容约定

1. 服务级别在服务期间不接受降级；

2. 服务级别在服务期间甲方要求升级后，乙方应按提升后的档次进行服务；
3. 服务级别在服务期间提升后，甲方按提升后对应档次的费用支付费用，原档次余额转为提升后部分费用；

## 五、 关于安全及保密

乙方向甲方提供服务期间及其后，对用户的生产环境及生产环境的数据严格保密，仅限用于支持用户查找问题原因及排除异常，不外泄第三方；

## 六、 服务合同总价和支付方式

1. 本合同总价为：人民币\_\_\_\_\_（大写：\_\_\_\_\_）；  
该合同价包括本次服务周期内的所有费用(含税)。
2. 费用支付方式及时限：一次付清，银行转账；

## 七、 风险责任及承担及解决办法

如甲乙双方因不可抗力造成的合同无法继续执行，甲乙双方应本着友好合作的态度共同协商调解决方案，明确双方承担责任。

1. 合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充，必须在所需更改的内容生效十日以前提出，经得另一方同意、补充合同书后有效。
2. 合同执行过程中双方如有争议，应友好协商解决；如协商不成，则就该争议向合同签订所在地人民法院提出诉讼。

## 八、 服务完成确认及终止

1. 合同的生效  
本合同自双方签字盖章之日乙方收到甲方全额付款起生效。
2. 合同的终止  
本合同履行完毕，自然终止。
3. 合同服务到期前，乙方向甲方确认后续服务，如需要接受乙方服务，可重新签订本合同。
4. 合同正本一式二份，甲方乙方又方各执一份，具体同能效力。

如遇不可抗力（不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件，鉴于网络的特殊性质，不可抗力亦应包括但不限于黑客攻击、计算机病毒发作、国家政策法律变更和电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双方人为因素影响办的正常使用之情形。由于软件设计存在缺陷而引起的网络不能正常运行除外。）导致本合同部分或全部无法继续履行，双方互不承担任何责任，并可协商是否终止本合同。

## 九、 其它服务支持提示

其它服务支持是指，甲方依据自身的专业能力、知识和资源，为客户提供有偿的其它服务，**不包含在本服务协议内；有偿支持内容包括**（针对 Atlassian 产品）：1、提供业务场景整体解决方案，2、系统的定制与实施，3、系统的性能调试，4、部署和整体规划，5、安装与升级服务，6、数据迁移及防灾、备灾，7、产品培训（最终用户和管理维护者），8、文档的撰写与翻译，9、特定功能插件开发，10、配置及维护托管服务。

## 十、 武汉汇科天下科技有限公司信息

公司信息			
公司名称	武汉汇科天下科技有限公司	公司法人	何红旗
税务号	91420100MA4KLG6688	通信地址	武汉市光谷软件园关山一路坐标城G区68-1-804号
联系电话	18627036693	服务邮箱	service@hktxcn.com
银行账户信息			
企业开户名称	武汉汇科天下科技有限公司	企业银行账号	42050112714200000014
企业开户银行	中国建设银行股份有限公司 武汉和平支行		

合同正本一式二份，甲乙双方各执一份，具体相同法律效力。

甲方代表人：（公司签章）

乙方代表人：（公司签章）

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日