



阳光保险集团股份有限公司
与

北京虹信万达科技有限公司
运维服务管理系统软件开发合同

合同编号：

北 京

2018 年 9 月



运维服务管理系统软件采购开发合同

合同编号：

甲方：阳光保险集团股份有限公司

地址：北京市朝阳区朝外大街乙12号1号楼昆泰国际大厦

法定代表人：张维功

联系电话：010-59939771

传真：

乙方：北京虹信万达科技有限公司

地址：北京市西城区茶马北街1号院2号楼4层1单元0527

法定代表人：彭恒惟

联系电话：010-63360705

传真：010-63360705

依据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规之规定，甲乙双方本着平等互利的原则，经友好协商，就甲方委托乙方开发制作软件事宜达成一致意见，签订本合同：

一、委托内容

1、乙方受甲方委托，为甲方提供并开发制作运维服务管理系统方面的软件。软件开发的内容为阳光保险运维服务管理系统。

2、项目的要求、验收标准为详见附件三《项目工作说明书》。

3、项目的时限和阶段

项目的时限从2018年9月1日至2018年12月13日。

第一阶段：乙方需在本合同生效之日起40个工作日内，完成产品交付。

第二阶段：乙方需在产品交付完成后10日时，完成项目初验，即完成软件测试。

第三阶段：乙方需在项目初验通过后 30 日内时，完成项目终验，即软件试运行一个月。

因甲方原因导致乙方未按约定时间完成的，开发时间可以相应顺延。

二、合作组织

1、甲方成立专门的工作小组，人员共 1 人，姓名、职务、联系方式如下：
安雪妹 010-59939780。

2、乙方应按照本合同约定的软件开发内容和要求为甲方指定专业固定的项目负责人等相关技术人员共 1 人，姓名、职务、执业资质、联系方式如下：何磊洋、产品经理、PMP 资质、13002218983。

3、乙方应保持团队相对固定，保证项目实施时间，保证软件产品质量，实施人员应符合甲方的要求。乙方因自身原因需更换人员，必须提前 5 个工作日书面通知甲方，经甲方签字同意后方予以更换。在软件二次开发项目进行中，甲方有合理依据认为开发人员不能满足项目要求需要更换的，乙方应在收到甲方书面通知后，按照甲方要求更换适合的人员。

三、甲方的义务

- 1、指定人员与乙方沟通和协调项目的具体内容及要求。
- 2、为乙方的软件实施提供必要的工作条件，按照乙方服务需要提供软件二次开发所需的运行环境。
- 3、组织研讨，提出用户需求，提出改进建议。对乙方各阶段工作的计划和总结进行审核和确认签字，参加测试，按照合同约定对其进行考核和验收。
- 4、按照本合同约定支付费用。

四、乙方的义务

- 1、乙方承诺并保证在本合同履行期间内持续具备履行本合同的资质和能力。未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下的权利和/或义务转让给第

三方。

2、乙方向甲方提供《产品说明书》，如有后续二次开发需求，并负责软件设计和软件开发工作，同时保证开发时限和质量。完成产品测试及上线支持工作，向甲方提供软件的源代码、设计说明书、测试计划、测试报告、用户手册。未通过测试验收考核的，乙方应当重新修改软件程序，因此产生的额外费用由乙方承担。

3、向甲方指定的人员提供软件相关知识培训，包括但不限于：演示软件的操作使用方法、详见附件三《项目工作说明书》。

4、软件开发前，甲方具有原有软件的，乙方负责实现原有软件与新软件产品的对接，详见附件三《项目工作说明书》。

5、向甲方提供软件产品的维护保养服务，维护保养期1年，自通过测试验收之日起计算。质量保证期内，乙方提供的服务包括：软件升级、软件补丁、BUG修改、软件修改、咨询。

6、乙方作为用人单位，应当依法承担其服务人员的工资、休假、保险、其他员工福利等。本合同的签订，在任何情况下均不导致或解释为甲方与乙方的任何开发人员之间形成任何形式的劳动关系。

7、本合同解除或终止时，乙方应将甲方提供的文件资料及时完好地返还甲方，不留存任何形式的副本。

五、合同费用

1、本合同项下软件产品费用价税合计 768,000.00 元，适用增值税税率 16%。除双方另有约定，甲方就本合同约定的服务无需再向乙方支付任何其他费用。如涉及二次开发，按附件四《工作量确认单》的方式确认工作量，价格依据附件一《报价清单》中每月 25000 元/人月单价，进行实时结算。

2、付款方式为分4期付款。

第一期费用为总金额的 30 %，即人民币 贰拾叁万零肆佰元整（¥230,400.00），甲方应于合同签订 10 日内按时支付乙方；

第二期服务费用为总金额的 30 %，即人民币 贰拾叁万零肆佰元整（¥230,400.00），甲方应于乙方产品交付且验收合格后10日内按时支付乙方；

第三期服务费用为总金额的 30 %，即人民币 贰拾叁万零肆佰元整（¥230,400.00），甲方应于项目初验合格后10日内按时支付乙方；

第四期服务费用为总金额的 10 %，即人民币 柒万陆仟捌佰元整（¥76,800.00），甲方应于项目终验合格后10日内按时支付乙方；

3、在甲方付款前5日，乙方应向甲方出具合法的增值税专用发票。甲方在收到乙方增值税专用发票且认证成功后5个工作日内安排付款事宜。为本款之目的，甲方可根据本合同项下网络系统维护服务的实际受益人，选择由甲方或甲方下属关联公司独自付款或分别付款，乙方应根据甲方指定的实际付款人及其应付金额，分别开具相应的发票。

开票信息如下：

公司名称：阳光保险集团股份有限公司
纳税人识别号：91440300664161245Y
注册地址：深圳市福田区红荔西路7002号第一世界广场A座17层
联系电话：010-58780403
银行账号：814781380910001
开户行：招商银行深圳安联支行

4、乙方开具的所有发票应于开票日起5天之内送至甲方指定的地点。乙方可以选择邮寄或者实物送达。

（一）若乙方选择邮寄送达，则请将发票寄往如下地址：

地址：北京市海淀区花园北路14号环星大厦A座三层。

收件人：刘晓花。

收件人电话：010-59939771。

（二）若乙方选择实物送达，则请将发票送往如下地址，并履行签收手续，确保发票的安全与完整。

地址：北京市海淀区花园北路14号环星大厦A座三层。

收件人：刘晓花。

收件人电话：010-59939771。

5、乙方提供的增值税发票开具方与合同签订方需一致，乙方未按本合同约定开具、送达增值税专用发票的，或出现认证不成功情形的，甲方有权延迟付款并要求乙方重新开具增值税专用发票。乙方应赔偿甲方由此承受的相应损失。

6、乙方收款账户信息如下：

户名：北京虹信万达科技有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司北京马莲道支行

账号：11001175400052502193

六、知识产权条款

- 1、乙方根据本合同完成的工作成果，其知识产权及其他相关权利归甲方所有。
- 2、乙方向甲方提供的工作成果，不得侵犯他人知识产权及其他合法权益，否则因此所产生的纠纷由乙方负责处理，由此所导致的责任由乙方承担。因乙方原因导致甲方对第三方承担法律责任的，乙方应对甲方的损失进行赔偿。该等赔偿的范围包括但不限于赔偿金、交通费用、通讯费用、法律费用。

七、保密条款

- 1、甲乙双方任何一方对于因签署或履行本合同而了解或接触到的对方的商业秘密及其他机密信息，以及本合同的内容和履行情况（以下简称“保密信息”），均应当予以保密。
- 2、除本合同另有约定，未经另一方事先书面同意，任何一方不得向第三方（有关法律、法规、政府部门、有管辖权的法院或其他监管机构要求除外）透露、提供或转让本合同的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及因签订和履行合同而获知的对方及其关联方的任何信息。
- 3、本合同有效期内及本合同终止或解除后，本保密条款自始至终具有法律效力。

八、反商业贿赂条款

1、合同各方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国关于反商业贿赂的有关法律法规的规定，双方都清楚任何形式的贿赂行为都可能触犯法律，并受到法律的严惩。

2、合同各方均不得向对方或对方人员或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

3、甲方严格禁止其人员的任何商业贿赂（包括行贿及受贿）行为。甲方人员在签订、履行本合同过程中及其后发生本条款第2条所列示的任何一种行为，都是违反甲方制度的，乙方及其工作人员均有义务向甲方举报有关人员及行为。

举报电话：【010-8916 9798】， 举报邮箱：【wfw.jib-ghq@sinosig.com】

4、乙方违反本协议约定，为谋取直接或间接的商业利益（包括但不限于合作机会和合同利益）而向甲方人员行贿的，视为乙方违约。甲方有权解除本合同，并/或要求乙方按本合同的总价款10%支付违约金，违约金可直接在应支付的合同价款中扣除。因合同解除造成甲方其他损失的，乙方还应按照合同约定赔偿损失。若乙方积极配合查处接受商业贿赂人员的，甲方可减免相对应的违约金。有关人员的商业贿赂行为构成犯罪的，移交司法机关处理，合同各方应积极配合司法机关处理。

5、甲方亦反对乙方及其人员为了本合同之目的，与本合同以外的任何第三方发生本条款第2款所列示的任何一种行为。

九、违约责任

1、一方违约造成本合同不能履行或不能完全履行的，应当对另一方承担违约责任；双方均违约的，应当根据违约的实际情况，由双方分别承担各自应负的违约责任。

- 2、因乙方原因造成软件产品交付迟延的，乙方应当从迟延之日起，每日按照本合同开发费用总金额的千分之1向甲方支付违约金。因乙方原因造成开发成果未通过验收的，每未通过一次，乙方应当向甲方支付违约金人民币柒佰陆拾捌元整(¥768.00)。乙方迟延履行超过30日时，视为乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，不再支付开发费用，并有权要求乙方返还已经收取的开发费用。
- 3、乙方应承担的违约金，甲方有权从应付乙方的服务费中扣除，并有权就不足部分向乙方追偿。追偿过程中发生的法律费用，包括但不限于诉讼费、律师费、调查费、鉴定费由乙方承担。
- 4、乙方侵犯甲方知识产权或商业秘密，或侵犯他人知识产权的，甲方有权解除合同，要求乙方采取相应的补救措施并赔偿相关损失。

十、不可抗力

- 1、在本合同履行过程中，如遭遇不可抗力，受影响的一方可以免除相应的合同义务，但应当尽最大努力避免损失进一步扩大。
- 2、任何一方因不可抗力未能履行本合同时，应及时通知对方并应在不可抗力消除后十日内提供有效的证明。

十一、合同的变更和解除

- 1、对本合同约定的任何变更、修改或补充，均应当以书面补充协议形式实现。该等补充协议作为本合同的一部分，与本合同有同等效力，且补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。
- 2、本合同有效期内，任何一方需终止本合同，应当提前30日以书面形式通知对方，经双方协商一致，可以解除本合同，但本合同另有约定的除外。

十二、法律适用及争议解决

- 1、本合同适用中华人民共和国法律。
- 2、因本合同引起的争议及在履行本合同过程中发生的争议，双方应友好协

商解决。协商解决不成的，任何一方均有权向本协议签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、其他

- 1、本合同签订于北京市朝阳区，自双方签字盖章后生效。
- 2、本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。
- 3、附件：本合同附件与合同具有同等法律效力。

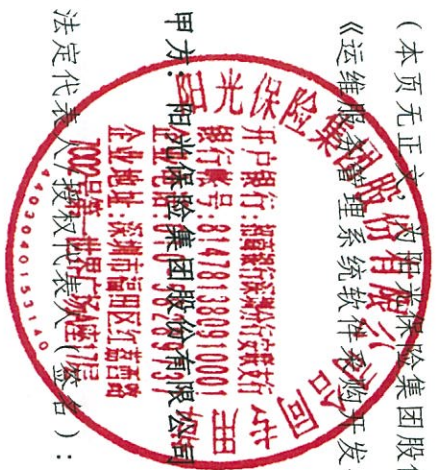
附件一：《报价清单》

附件二：《售后服务保障方案》

附件三：《项目工作说明书》

附件四：《工作量确认单》

(本页无正文) 阳光财产保险股份有限公司与北京虹信万达科技有限公司关于《运维服务管理系统软件采购开发合同》的签字页。)



甲方: 阳光财产保险股份有限公司

(盖章)

法定代表人 (授权代表人) (签名):

刘彭花

签订日期: 2018年 9月 18日

乙方: 北京虹信万达科技有限公司

(盖章)

法定代表人/授权代表人 (签名):

签订日期: _____年____月____日



13 2018年09月28日

附件一：报价清单

产品名称	税率	含税价 (元)	备注
Rainbow-tech 智能一体化运维平台 V1.0	16%	768,000.00	本次采购内容，产品免费运维期 1 年(免费运维期自产品初验完成日期起一年有效)。
产品运维单价(每年)	6%	按 15%总价占比	免费运维期结束后每年运维报价，运维服务内容详见附件二《售后服务保障方案》
产品运行维护开发或新增需求开发单价/人月	6%	25,000.00 元/人月	按工作量单独结算人月核算

售后服务保障方案

我公司从成立之初就投入了大量的精力不断完善企业内部的管理,提高软件开发的质量。公司根据 ISO9000 质量体系等项目管理方法和公司的特点建立了完整的研发质量管理体系和售后服务体系。

售后服务体系

一、服务理念:

全心全意,尽心尽力:服务体现了一个品牌的实力和承诺,我公司凭借雄厚的实力,全心全意为客户提供售前、售中和售后服务,尽心尽力协助客户迈向成功。

二、服务宗旨:

用户的成功就是我们的成功:我公司奉行“用户的成功就是我们的成功”的宗旨,时刻以客户利益为重,处处为客户着想,不断地开拓创新,为客户创造价值。

三、服务规范:

诚信、专业、高效、迅捷:为更好地服务客户,我公司建立了标准、规范的客户服务体系,为客户提供的个性化服务,力争以全面、细致的服务让客户满意,进一步增强客户对我公司的信心与认同。

四、服务保障:

- 1、售后服务实行 5*8 小时服务,若使用的产品发生故障,售后服务部可及时派人到现场解决问题。
- 2、我公司拥有各类专业技术人员,根据需要,售后服务部可向公司各职能部门随时调用所需专业和技能人员,派往用户所在地,提供及时、优质的服务。
- 3、我公司每年不定期的对公司技术人员和使用用户进行培训,为用户提供准时、迅速、优质的服务。
- 4、市场部配合服务部定期向使用的产品的客户进行回访。通过接受客户投诉和沟通,建立起信息反馈渠道获取各种信息,采取相应的纠正(预防)或改进措施,确保向客户提供满足要求的产品。

售后服务流程

客户通过电话、传真、电子邮件等多种形式提出支持服务需求;客户服务助理定期调查客户满意度得到支持服务需求;售后维护组成员也会在支持维护期挖掘客户的潜在服务需求。

维护服务过程中，我们的工程师将认真解决客户提出的问题，并将维护的过程和解决方法填写在《支持维护记录》中，也要求客户对我们的维护服务质量做一评价。

在支持服务结束后，支持维护人员应请客户验收工作结果，并填写《维护总结》。

售后服务计划

针对本系统，在保修期内我公司将提供如下售后服务：

在用户系统发生问题的情况下核心开发人员 4 小时内到达现场，8 小时内恢复系统正常运行。

我公司作为一家有着丰富项目实施经验和强大技术力量量的公司，在技术支持和售后服务方面亦有着非常多的实际经验，经过长期的实际运作和积累，我公司在对客户的技术支持和售后服务方面形成了一套完整的、行之有效的体系和做法，主要体现在：

- 在项目实施方面，全面采用项目管理工具，严格进行施工进度控制，科学地安排施工资源并合理调度；
- 在客户服务方面，公司已经导入了客户营销体系并成立了专门的客户服务中心，指导思想即“一切以用户为中心”，以客户为核心，追求最高的客户满意度；

本项目完成之后，售后服务工作将是至关重要的日常技术工作。

在项目实施过程中，我公司技术人员将为用户提供现场培训。保证当地机构工作人员可以自己进行日常维护并具有一定的解决问题的能力。

售后服务响应时间

序号	服务内容	服务范围	时效
1	电话支持服务	对应用系统的运行、维护提供技术支持。我公司提供热线电话或 Email、传真等方式回答用户各种技术问题。	5*8 小时
2	远程技术支持	当系统出现故障，经用户许可后，我公司远程登录用户系统，进行故障分析、问题定位并提供解决方案。对系统进行的任何配置、数据改动及其可能对系统和业务造成不良影响的操作，确保经用户确认后进行。	5*8 小时

3	现场服务	当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时，我公司将及时提供切实可行的建议，通过远程支持不能及时解决问题时，派技术支持人员赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查跟踪运行。	5*8*4小时
4	故障响应	在出现系统软件及应用软件等系统故障时提供定时巡检服务，做到有问题早发现早解决。并及时向用户方通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，我会提供升级版和相应的支持服务。	5*8*4小时
5	系统升级		季度巡检

附件三：项目工作说明书

附件四：工作量确认单

年 月 日 — 年 月 日 人员工作量投入清单										
系统类别	月份	姓名	计算开始时间	计算截止时间	单价 (元/月)	计划投入 人月	计划 投入金 额	请假天 数	扣减金 额	核算 金额 (元/ 月)
开发工作量					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
					25000					
总计										
意见： 乙方项目负责人（签字）：										
意见： 甲方项目负责人（签字）：										
意见： 信息技术部负责人（签字）：										