



Prodog 系统产品长期服务协议书 (LTSA)

联物@关爱

2021/09/14

■ 文档信息

编写者	陈孝光	编写日期	2018/11/7
审核者		审核日期	
批准人		批准日期	

■ 变更历史

版本号	日期	变更者	变更描述	批准
V1.0	2013-03-15	陈孝光	创建并发布	
V1.1	2015-01-01	陈孝光	修订后再次发布	
V1.2	2016-01-01	杨志杰	修订后再次发布	
V1.3	2017-01-01	邓欣	修订文档	
V1.4	2021-09-14	肖鑫	针对宁波公交集团维护修 改完善	

长期服务（LTSA）协议书

尊敬的顾客您好，感谢您购买我公司产品！

我们理解贵方对我公司提供产品的期许，并承诺保护贵方的每一份投资。

本公司所提供的系统及硬件产品严格执行相关国家/际标准或行业标准。均由我司提供相应的售后服务保障（维护、维修、备件、零配件供应和技术支持保障）。公司售后服务部有专门经过专业培训的工程师提供 24 小时内响应的售后服务¹。为保障本系统长期、稳定、高效运行，在人力和物力的双重保障下，本公司将提供以下系统长期服务（保证）项目：

一、 服务范围及服务能力

乙方服务范围包括：甲方从乙方购买并安装使用相关系统/设备以及硬件保修、软件培训和售后技术支持服务。

乙方服务能力包括：

- 1 乙方企业管理能力及同业地位；
- 2 企业财务稳健性；
- 3 对突发事件的应对处理能力；
- 4 对制造过程数字化管理的熟悉程度；
- 5 人员配备及技术实力；
- 6 服务质量；
- 7 其他联物已有之服务能力。

二、 技术服务热线服务

1) . 24 小时服务热线

我公司提供 24 小时服务电话，号码为 021-53931657，还可以直接拨打业务经理的手机，节假日不休。

2) . 30 分钟电话响应

在拨打故障报修电话后，我公司售后服务工程师将在 30 分钟内与使用者电话联系，了解故障现象，确定解决方案，约定解决时间。

¹ 此为上海外环以内地区，其他地区需与乙方共同协商时间。

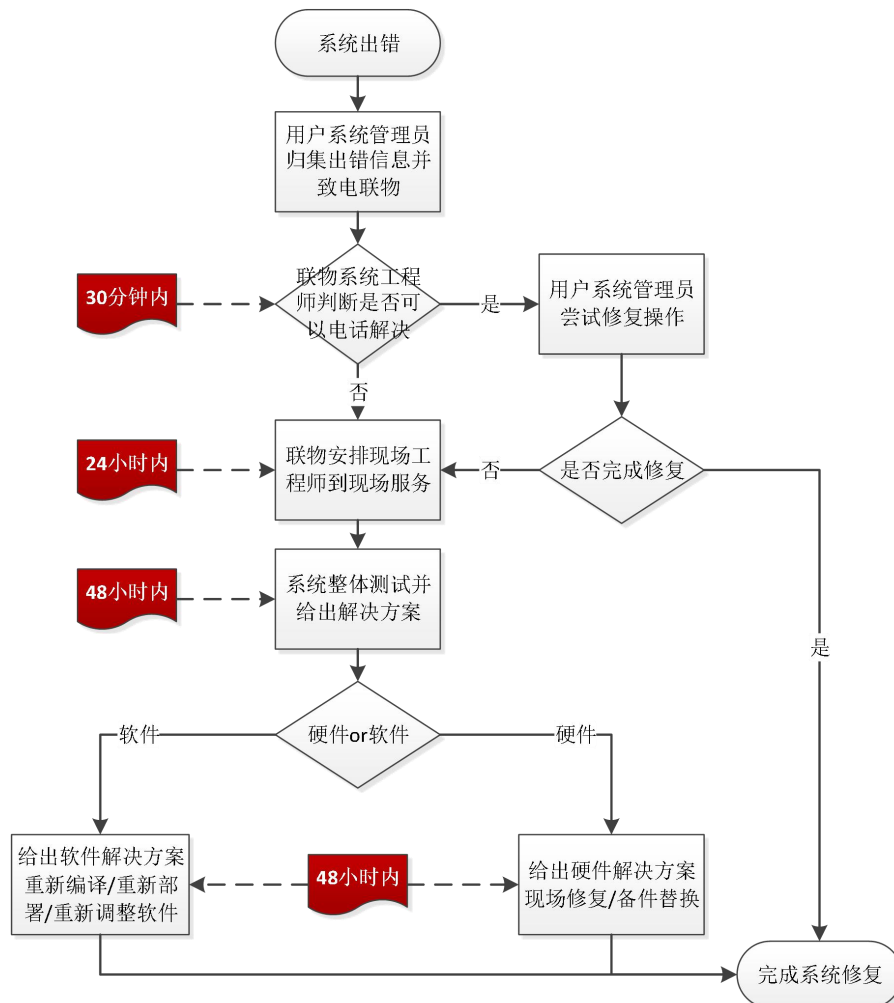
3) .3 小时远程修复

对于能够使用远程修复的问题，公司提供 3 小时内的远程解决方案。

三、 现场故障处理服务

在接到用户单位报修要求后，我公司售后服务部工程师将在 12 小时内与使用者取得联系，确定故障现象及初步分析原因。如需上门维修，则约定上门服务时间，并由技术工程师（如客户需要）上门维修。

现场工程师到达用户现场后将尽快进行系统整体测试，并出具故障诊断报告。硬件故障，在 24 小时内解决。系统故障，在 48 小时内给出故障解决方案并解决问题。解决流程如下图所示：



四、 维护服务范围承诺

- 1) 每季度 1 天的现场回访服务；
- 2) 每年 5 天的资产总盘点辅助服务；
- 3) 定期程序数据备份服务；
- 4) 异常 bug 修复服务；
- 5) 用户操作一对一指导，不限次服务；
- 6) 软件系统框架范围内的优化服务；
- 7) 硬件问题寄修、诊断服务；

五、 技术支持和服务体系承诺

- 1) 乙方拥有完善的技术支持服务体系，在中国境内拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，具备规范、完善的服务流程和服务文档体系及充足的技术资源；
- 2) 乙方拥有并提供相关软件实验室技术支持，针对甲方有一定的设备备机支持，以确保硬件的正常使用；
- 3) 乙方及原厂商应定期对甲方所购系统进行预防性现场维护，在甲方重大业务活动之前，应免费到甲方现场对系统进行例行检查；
- 4) 乙方及原厂商根据甲方要求，提供特殊时段（旺季、用户重大应用测试、投产等），以及产品安装、系统升级、系统变更和迁移等现场支持服务；
- 5) 乙方及原厂商免费为甲方提供软件系统维护、版本升级、微码升级、补丁程序及技术支持等服务，保证设备软硬件正常运行。如对软件有新的改进，增加新的功能或为适应最新标准所形成的最新版本，均应及时通知并免费提供介质，根据用户需求进行升级；
- 6) 乙方应配合甲方完成所购设备的应用系统投产，根据甲方应用软件结构模型及用户的业务特点，实施系统资源配置和优化，包括数据库、中间件及与应用软件相关的其他资源；
- 7) 乙方提供针对项目的各种突发事件的应急预案；
- 8) 乙方应根据应用系统运行数据，免费进行系统性能调整、优化；

9) 其他增值服务。

六、 违约罚则

1.甲方的责任和义务

- 1) 甲方将对乙方维护服务的质量进行检查评价，甲方将对乙方的服务质量、服务能力、服务响应时间及提交的系统维护报告等进行综合考评。
- 2) 甲方应向乙方提供良好的服务和工作环境，对乙方提出的合理化建议积极主动思考采纳。
- 3) 乙方在进入甲方作业区域时应遵守甲方的各项规章制度，如有违反，甲方有权利扣罚乙方的维保金。
- 4) 乙方工作人员在甲方场地工作的安全，由甲方负责。
- 5) 凡未能在合同约定的时间内及时响应，导致甲方损失的，甲方有权利追究乙方的相关责任，并扣罚乙方所有维保金。

2.乙方的责任和义务

- 1) 乙方应根据系统运行情况向甲方提供相关系统维护报告；
- 2) 在合同期限内，乙方如遇重大变更或其他原因，不能继续为甲方提供维保服务的情况时。乙方应及时通知甲方并为甲方提供或推荐具备维保能力及资质公司进行替代，同时乙方负责将维保期内所需维护费用支付替代公司；
- 3) 乙方如在维保期间因故变更维保公司名称的应及时通知甲方；
- 4) 乙方将对甲方相关技术人员进行设备方面的技术培训，确保甲方技术人员能够在出现故障时准确定位，能够与乙方工程师沟通无误；
- 5) 配合甲方受上级主管部门关于该系统的检查；
- 6) 保障甲方信息的安全性，当信息不安全或客户权利受到影响时，甲方有权随时终止外包合同；
- 7) 确保骨干技术人员队伍稳定；
- 8) 做好日常工作的基础上，提高应急突发事件的现场处理技术能力，并保证有充足的后备资源可以随时到达现场；
- 9) 其他相关事项。

甲方:宁波市公共交通集团有限公司 乙方: 上海联物信息科技

有限公司

(盖章)

(盖章)

经办人:

经办人:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日