

# 保亭县公安局信息系统项目维护费 项目合同

甲方： 保亭黎族苗族自治县公安局

地址： 保亭黎族苗族自治县南环路1号

法定（授权）代表人： [Signature] （签章）

签订日期： 2019 年 11 月 18 日

乙方： 海南鑫天擎科技有限公司

地址： 海南省海口市龙华区金龙路金海广场4号楼1004房

法定（授权）代表人： [Signature] （签章）

签订日期： 2019 年 11 月 18 日

招标代理机构： 海南政辉招投标代理有限公司

地址： 海口市五指山路康业花园西湖苑G栋2A

法定（授权）代表人： [Signature] （签章）

签订日期： 2019 年 11 月 28 日

甲乙双方根据 2019 年 11 月 11 日（保亭县公安局信息系统项目维护费）项目（项目编号:HNZH-2019-276）竞争性磋商采购结果及采购文件的要求,经协商一致,达成以下意见。

（具体条款由甲、乙双方依据本项目采购文件、乙方响应文件进行协商。）

### 一、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷,作如下处理:

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

### 二、合同生效与合同期限

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

本合同时间期限为:合同签订之日 2019 年 11 月 18 日起至 2020 年 11 月 18 日。(如甲方对乙方在合同时间期限内服务无异议,经双方书面确认后,合同顺延一年。)

### 三、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章,以证明本合同条款与采购文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购货物(或服务)和技术参数进行实质性修改。

### 四、成交通知书

详见附件二《成交通知书》

### 五、维保内容

保亭县公安局平安城市一期、二期和三期共 394 路视频监控图像;视频督察督办系统 12 个派出所(保亭黎族苗族自治县城镇、城北、保城、新星、什玲、加茂、三道、响水、新政、南林、毛感、六弓) 176 路监控图像,派出所和县公安局办案区的温湿度屏、报警系统,以及海南省公安厅平安城市 2 期、3 期卡口建设的 96 路道路卡口监控系统。

甲方大楼信息化系统含:综合布线系统、公安局内部视频监控系统(共 44 路监控图像)、LED 信息发布系统、数字化多媒体会议系统(3 套会议系统)、数据中心机房(配电、精密空调、精装修、消防)等相关系统。

甲方大楼、二楼指挥中心系统含拼接屏显示系统、会议系统等相关系统。

## 六、维护服务清单

本项目中乙方提供的运维服务包括日常运行维护、修正性维护等，维护服务项目清单见附件一《保亭县公安局信息系统项目维护费项目详细清单》。

## 七、维护服务要求

### (一) 维护服务描述

#### 1、提供日常维护服务

- 1) 为该项目提供全面的技术支持与服务；
- 2) 成立专门的技术队伍，设立 24 小时热线服务电话及时解答用户问题；
- 3) 派驻专业工程师 3 名；
- 4) 建立现场服务响应体系和对系统配备相应售后服务工程师；
- 5) 当系统发生故障时，乙方将在收到报障之时起 2 小时内到达现场进行处理。保证在 24 小时内使系统恢复正常运行；如遇到自然灾害或者其它不可抵抗因素导致系统瘫痪或者系统大面积故障时，乙方承诺将投入足够的人力物力财力在甲方规定时间内使系统恢复正常运行。
- 6) 组织设备供应商对该项目提供全方位技术支持与服务，确保提供设备保修所需各种备品备件供应。
- 7) 维护完成后须经用户确认问题已解决。
- 8) 乙方须提供日常维护电话，技术的登记维护记录，便于客户回访和维护效果的跟踪，保障用户利益。

#### 2、乙方须提供及时反馈机制；

- 1) 当天解决的问题，解决后及时反馈。
- 2) 不能处理的技术问题，反馈到甲方运维管理部门(指挥中心)。
- 3) 对于用户的问题当日没有真正解决的，当天需回复用户说明情况。

#### 3、乙方须提供回访机制；

- 1) 对维护的情况，乙方须进行回访，回访内容包含服务质量、服务态度、响应时间、用户满意度等。
- 2) 对存在的问题和困难反馈到乙方，并在 5 日内进行整改。

### (二) 维护服务响应时限和服务周期要求

序号	服务项	服务响应时限和服务周期要求
----	-----	---------------

1	使用咨询	1) 提供 7×24 小时服务 2) 收到之时起 1 小时内响应
2	设备巡检	每个月 15 日及重大节假日前 3 日进行重点设备的巡检
3	故障处理	乙方提供灵活、多样的通信联系手段, 包括电话、微信、邮件等方式。但应明确提供联系电话和联系人姓名, 并且提供 7×24 小时的电话受理服务。
4	配置变更	开展配置变更的工作时间不能影响系统正常使用
5	配合工作	按甲方实际要求配合完成其他类型的维护工作, 如设备搬迁等。

(三) 维护服务交付物要求

序号	服务项	交付物	交付时间
1	系统巡检	巡检报告	巡检结束后 5 个工作日
2	事件处理	事件处理报告或记录	事件处理完成后 1 个工作日
3	缺陷处理	缺陷处理报告或记录	缺陷处理完成后 1 个工作日
4	配置变更	配置变更记录	配置变更完成后 1 个工作日
5	维护总结	维护总结报告	每季度的第三个月底 25 号
6	配合工作	按甲方实际要求	按甲方实际要求

(四) 维护服务质量要求

乙方确保其具备提供维护服务相应的资质, 以及其服务人员具备相应专业技术, 乙方提供的维护服务应规范、及时、有效、准确, 满足以下质量要求:

- 1、保障维护期间每套设备运行稳定, 不因为维护工作不规范、不及时、不到位或者工作失误导致系统长时间停机或不可用, 或导致系统数据、应用数据和配置信息丢失。
- 2、保障维护期间设备运行安全, 不因为维护工作不规范、不及时、不到位或者工作失误, 发生三级以上信息安全事件。

- 3、不因维护工作不规范、不及时、不到位或工作失误以及工作态度问题导致紧急事件或高、优先级事件处理及时率、用户服务满意度低于 95%。
- 4、严重遵循甲方维护管理相关规定开展工作，杜绝维护工作违规事件，包括：遵守维护服务时限和服务周期规定，遵循维护流程规定，及时填写各种维护表单和记录，及时提交相关维护资料，按时参加各种维护工作会议。

#### （五）维护服务人员要求

- 1、向客户现场派驻 3 名经验丰富的运维工程师，7\*24 小时及时响应客户要求，节假日期间至少安排 2 名人员值班以随时应对生产环境下的突发情况。
- 2、乙方派遣固定的现场维护人员，需统一工装，佩戴工作证。必须在本项目合同签订后 5 个工作日内经准许后入场工作。至少 3 人 5×8 小时现场办公。
- 3、乙方派遣固定的 3 名维护人员必须遵守甲方现场工作纪律规定。

#### （六）维护服务配件更换要求

- 1、免费配送服务：若甲方需要配件、外设、网络产品及应用软件，可与乙方协商，采用送货上门的方式送货。
- 2、在硬件设备维修期限，乙方尽可能提供备用件，以不影响甲方的正常工作。如果发现硬件损坏或需更换，由乙方提出配件规格型号和报价，经甲方签字确认后，乙方可代购。单项设备损坏或需更换单项费用在 2500 元人民币以下(含 2500 元)的由乙方负责，超过 2500 元人民币以上(不含 2500 元)的由乙方负责支付 2500 元后，剩下的由甲方负责。
- 3、如果甲方服务设备故障严重而无法现场修复，必须由乙方拿回公司或者厂家检测的，则需经甲方同意并办理相关手续。
- 4、乙方为甲方提供的更换部件必须保证原装部件，如有特殊情况，乙方须与甲方协商认同后更换与原部件应用功能与技术指标相近的部件。

## 八、保密义务

为了严防在乙方维护过程中发生泄密事件，经协商，甲乙双方就保密事项和双方保密义务达成以下条款：

### （一）保密的内容范围

本合同保密信息，是指甲方正在使用的所有信息化办公设备中所存储的全部资料。保密信息应包括甲方书面声明的保密的信息，也包括甲方未经书面声明但应当保密的信息。（双方理解，未书面声明该信息保密，并不意味该信息不具有保密协议，也不应影响本合同的效力）。

### （二）保密信息不包括以下信息：

- 1、 乙方通过其他来源获悉的、对其后续披露和使用无保密限制的信息；
- 2、 在甲方向乙方披露前，已经由乙方独立于甲方开发出的信息；
- 3、 乙方通过合法方式获悉的，并且已经或合同签订之时公开的信息。

### （三）甲方义务

- 1、 甲方有义务书面指定需保密内容，并确定乙方理解；
- 2、 如有泄密行为，甲方有义务发表书面声明证实。

### （四）乙方义务

- 1、 乙方应保证对其工作人员进行保密教育，审慎并严格保密甲方的保密信息，非经甲方事先书面同意，不得向第三方披露该等信息。
- 2、 在合作期间，乙方提供服务如确需披露保密信息给第三方，需事先知会甲方，确定甲方同意后方可披露，并确保第三方也遵守该保密协议。
- 3、 乙方将派至甲方进行现场维护的所有工作人员资料提交甲方备案，并将采取所有法律及专业行为，以保证该等相关人员对保密信息严格保密；

- 4、 乙方如因维护需要有其他人员涉密，乙方需确保其遵守保密协议，亦同样承担其泄密责任。
- 5、 承担相关人员违反本协议义务的责任，并补偿甲方由此造成的所有损失。
- 6、 合同期间，非甲方许可下，乙方不得以任何方式披露保密信息，包括口头、文本和电子文件，亦不得在任何广告或媒体及相关展会上宣传或展示该信息。

(五) 特殊条款

如依任何司法、立法或政府部门要求或命令，乙方需披露保密信息，乙方应：

- 1、 立即向甲方通报该要求；在甲方允许的情况下披露保密信息，否则向司法、立法或政府部门通报甲方要求并且拒绝披露保密信息，由司法、立法或政府部门直接和甲方交涉披露保密信息事宜。
- 2、 在甲方对上述要求或命令提出质疑的情况下，给予甲方对该等质疑的合法及合理的解释；
- 3、 在保密信息依上述需求披露的情况下，应在满足提出者要求的同时，最低限度地披露该信息。

(六) 免责声明

如发生泄密，经调查证实非乙方原因（乙方原因包括但不限于乙方工作人员泄密、通过乙方涉密的第三方泄密），乙方不承担泄密责任。

(七) 本合同未经甲方和乙方的书面同意不得修改。

(八) 保密期限将不受本合同期限的限制，保密义务将在合作期间及合作期间结束后一直有效，直至甲方确定可以终止执行时间停止。

九、考核规定

甲方在项目验收前根据下表所列考核方法对项目进行考核，从合同金额中扣除考核款后支付给乙方。如考核扣除金额大于剩余合同款项，甲方将立即终止合同。

序号	考核点	考核标准
----	-----	------

1	发生乙方有责任的信息安全事件	每发生有责任的 1 起一级信息安全事件，全额扣除当月合同款 每发生有责任的 1 起二级信息安全事件，扣除 50%当月合同款 每发生有责任的 1 起三级信息安全事件，扣除 20%当月合同款 每发生有责任的 1 起四级信息安全事件，扣除 10%当月合同款
2	有责任的事件处理超时	紧急事件处理超时，每发生 1 次，扣除 0.2%当月合同款 高优先级事件缺陷处理超时，每发生 1 次，扣除 0.1%当月合同款
3	不遵守甲方信息系统维护工作相关规定，进行违规操作	每发生 1 次，扣除 1%当月合同款
4	工作失误	每发生 1 次，扣除 0.5%-20%当月合同款，根据所造成影响进行考核
5	有责任的客户投诉	如经查实确为乙方原因造成客户投诉，每投诉 1 次，扣除 0.5% 当月合同款
6	客户满意度	整个项目期间，客户满意度低于 95%的，每降低 1%，扣除 1%当月合同款
7	未按时、按质量提交项目交付物	每发生 1 次，扣除 0.5%-5%当月合同款
8	运维文档提交或记录不及时，不完整，不规范，不参加工作例会	每发生 1 次，扣除 0.5%当月合同款
9	乙方未经甲方书面同意，擅自更换项目组人员	每发生 1 次，扣除 2%当月合同款
10	项目组成员不遵循甲方工作纪律	每发生 1 次，扣除 0.1%当月合同款
11	在遇到紧急事件处理时，现场运维人员未能及时接通电话	每发生 1 次，扣除 0.5%当月合同款

### 十、合同的终止及罚则

(一) 本合同到期前，甲、乙各方若要终止协议，须提前 1 个月书面通知对方，在合同终止后，未实际履行的服务费用将退予甲方。

(二) 如果发生下列情况，甲乙各方有权单方面立即终止本合同：



- 1、在没有特殊原因的情况下，甲、乙双方有一方未能履行本协议的义务。
- 2、未经甲方同意而私自拆装甲方服务设备或私自更换服务设备部件。
- 3、因甲方原因转卖、转让办公设备时。
- 4、如果甲方未按本协议规定向乙方付款，乙方向甲方发出书面通知（除非未付款是因乙方而造成），甲方在收到乙方书面通知后的 15 个工作日仍未付款的。
- 5、因甲方违约而造成本协议的终止，乙方不退合同余款。

## 十一、价格与付款方式

- （一）本合同维护服务期限合同签订之日 2019年11月18日 起至 2020年11月18日。
- （二）价格：本合同服务费总金额为人民币：¥578,000.00元（大写：伍拾柒万捌仟元整）。以上价格系包括乙方进行维护服务各项目服务费用、税费、运输费、派驻工作人员的吃住行开支、系统维护必不可少的工具和部件等费用。
- （三）合同签订之日起：每季度初甲方支付乙方合同总额的 25%（即人民币 ¥144,500.00元，大写：壹拾肆万肆仟伍佰元整），乙方必须按本次支付金额开具服务发票。

- （四）乙方开户行基本信息：

开户行：工行海南省分行营业部

帐号：2201 0215 0999 9574 631

## 十二、双方义务

### （一）甲方义务

- 1、甲方向乙方技术人员提供必要的、合适的办公场地、维修现场并积极配合乙方的维修工作。
- 2、甲方应向乙方提供维护设备的主要配置、型号及随机资料。
- 3、甲方有关人员应向乙方准确、及时报修故障情况，并对故障情况进行准确、全面的记录。
- 4、甲方主管人员应对乙方报修的配件损坏程度进行核查，经甲方主管人员同意更换后方可更换。

5、甲方应对重要的信息资料在维修前自行进行备份保存，乙方对维修过程中丢失的信息资料不承担责任，但乙方应尽维修前的提示备份义务。

6、甲方需提供所有系统的相关资料及竣工图纸，并与乙方技术人员做技术交底。

## **(二) 乙方义务**

1、乙方接到报修后，应立即做好报修记录，并在收到报修通知之时起半小时内及时响应，到达维修现场（市内）。

2、乙方技术人员需热情、周到地为甲方提供优质服务，向甲方说明故障原因，义务地指导甲方使用人员使其掌握对系统日常使用和保养。

3、乙方应免费为甲方提供常用的备用件，以便硬件出现故障时，不影响到甲方的正常工作。

4、乙方在维修过程中，应对甲方的信息资料严格保密，未经甲方许可不得传播给任何个人和单位。有关信息保密情况详见双方签署的《保密协议》。

5、乙方在维修过程中，发现需要更换配件时，必须报甲方主管人员审批后进行更换，乙方人员不得私自进行更换。

## **十三、双方违约责任**

1、甲方：若甲方在合同期内，无正当理由情况下，未按合同要求向乙方相关费用，则乙方有权单方面终止本合同，如非乙方原因造成则乙方有权向甲方追索已产生的费用，甲方不持异议。

2、乙方：若乙方在合同期内，无正当理由情况下，没有按合同要求履行服务，则甲方有权单方面终止本合同，并要求乙方返还已支付服务费且保留向乙方追索违约金的权利，乙方不持异议。

## **十四、其他事宜**

1、乙方维修人员自行解决交通、食宿及其他费用。

2、本合同签署后，甲、乙双方可友好协商就部分合同条款进行合理变更，双方同意后签署变更协议，变更协议与本合同具有同等法律效力。

## **十五、合同备案**

本合同一式柒份，中文书写。甲方、乙方、招标代理机构各执两份，主管  
财政部门执一份。

甲方：保亭黎族苗族自治县公安局（盖章）

地址：保亭黎族苗族自治县南环路1号

法定（授权）代表人：李斌（签章）

签订日期：2019年11月18日

乙方：海南鑫天擎科技有限公司（盖章）

地址：海南省海口市龙华区金龙路金海广场4号楼1004房

法定（授权）代表人：张世荣（签章）

签订日期：2019年11月18日

开户行：工行海南省分行营业部

帐号：2201 0215 0999 9574 631

招标代理机构：海南政辉招投标代理有限公司（盖章）

地址：海口市五指山路康业花园西湖苑G栋2A

法定（授权）代表人：董明（签章）

签订日期：2019年11月28日

## 附件一：《保亭县公安局信息系统项目维护费项目详细清单》

运维的范围包括：1、硬件设备的日常维护保养；2、硬件设备损坏维修；3、系统及设备的日常检修；4、向客户现场派驻 3 名经验丰富的运维工程师，7\*24 小时及时响应客户，节假日期间至少安排 2 名人员值班随时应对生产环境下的突发情况；5、提供维修车辆 1 辆。

详细清单如下：

保亭县公安局信息系统项目维护费项目详细清单					
序号	系统名称	描述	单位	数量	备注
1	一期平安城市监控系统	维护设备范围以一期项目合同中设备清单为准	路	132	
2	二期平安城市监控系统	维护设备范围以二期项目合同中设备清单为准	路	127	
3	三期平安城市监控系统	维护设备范围以三期项目合同中设备清单为准	路	135	
4	视频督查督办系统	城镇、城北、保城、新星、什玲、加茂、三道、响水、新政、南林、毛感、六弓（12 个派出所）	路	192	
5	公安局办公大楼视频监控系统	公安局新大楼监控系统	套	1	
6	省厅道路卡口 2 期、3 期监控系统	省厅建设，在保亭辖区使用的 25 个卡口监控系统	套	1	
7	会议系统	二楼指挥中心、三楼、四楼、五楼会议室	套	1	
8	LED 信息发布系统	一楼大厅、大楼入口 LED	套	1	
9	运维派驻工程师	在客户现场办公，提供 7*24 小时现场技术服务	名	3	

附件二：《成交通知书》

# 成交通知书

项目编号：HNZH-2019-276

海南鑫天擎科技有限公司：

贵方于2019年11月11日参加保亭县公安局信息系统项目维护费项目的投标，经评委会全体成员评定和媒体公示，确定贵方为本项目的成交人，现将成交结果通知如下：

采购单位：保亭黎族苗族自治县公安局

项目名称：保亭县公安局信息系统项目维护费

项目编号：HNZH-2019-276

标 段：项目本身

成 交 人：海南鑫天擎科技有限公司

成交金额：¥578000.00 元(人民币伍拾柒万捌仟元整)

请于成交通知下发之日起30天内，持本通知书，与采购单位签订采购合同。并请于合同签订后七日内，送至本招标公司签名盖章。

海南政辉招投标代理有限公司



2019年11月12日