



合同编号：

JSCZE2107137CGN00

新北公安分局信息化设备维保项目合同

甲方：常州市公安局新北分局 签订地点：常州

乙方：中国电信股份有限公司常州分公司 签订时间：2021年10月9日

根据常州市政府采购中心 2021年9月2日进行的常采竞[2021]0072号招标，甲、乙、集中采购机构三方就乙方中标的新北公安分局信息化设备维保项目，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

一、总则

乙方按甲方要求，为甲方提供的新北公安分局信息化设备维保项目具体服务内容见下表（单位：元）：

| 序号 | 服务名称 | 服务内容 | 数量 | 单位 | 金额（元） | |
|----------------------|------------|--------------------------------------|-----|----|-------|--------|
| | | | | | 单价 | 合价 |
| 一、视频实战平台及相关设备 | | | | | | |
| 1 | 联网管理控制服务单元 | 东方网力 PVG Server 一年原厂质保 | 12 | 台 | 5100 | 61200 |
| 2 | 流媒体转发服务单元 | 东方网力 PVG Server 3800-C200M 一年原厂质保 | 12 | 台 | 6125 | 73500 |
| 3 | 存储点播服务单元 | 东方网力 PVG Server 3800-R200M 一年原厂质保 | 14 | 台 | 6890 | 96460 |
| 4 | 网络存储 IPSAN | 东方网力 PVG-IPSAN2016 一年原厂质保 | 20 | 台 | 5165 | 103300 |
| 5 | 硬盘 | 东方网力 2T 一年原厂质保 | 320 | 块 | 255 | 81600 |
| 6 | 万能解码器 | 东方网力 NP-MD880-D 一年原厂质保 | 48 | 台 | 2300 | 110400 |
| 7 | 客户端软件 | 东方网力 监控 PC 客户端软件包 一年原厂质保 | 12 | 套 | 390 | 4680 |
| 8 | 异质设备对接服务单元 | 东方网力 PVG Server 3800-NC 一年原厂质保 | 2 | 台 | 7260 | 14520 |
| 9 | UPS 主机 | 雷诺士 KCRT-10KL (10KVA) 一年维保 | 12 | 套 | 220 | 2640 |
| 10 | 网络智能录像机 | 浙江大华 DH-NVR5032-XC 一年维保 | 2 | 台 | 170 | 340 |
| 11 | DVR 专用硬盘 | 希捷 ST3000VX000 一年维保 | 16 | 块 | 170 | 2720 |
| 12 | 千兆光模块 | H3CSFP-GE-LH40-SM1310 一年维保 | 12 | 个 | 11 | 132 |
| 13 | 千兆光模块 | H3CSFP-GE-LH70-SM1550 一年维保 | 14 | 个 | 11 | 154 |



| 二、战训基地3楼大礼堂 | | | | | | |
|---------------|-----------------------------|-------------------------------|------|---|-----|------|
| 1 | 视频会议主机 | 科达 H800 一年维保 | 1 | 台 | 170 | 170 |
| 2 | 功放 | 蜚声 一年维保 | 5 | 台 | 170 | 850 |
| 3 | 视频处理器 | 维奥 LVP605 一年维保 | 1 | 台 | 220 | 220 |
| 4 | 电源时序器 | AVYVY 一年维保 | 2 | 台 | 110 | 220 |
| 5 | 均衡器 | 百威 PV231EQ 一年维保 | 1 | 台 | 110 | 110 |
| 6 | 调音台 | 雅马哈 MG24/14FX 一年维保 | 1 | 台 | 110 | 110 |
| 7 | LED 小间距显示屏 (3.52m*2.08m) | 国产全彩 一年维保 | 7.34 | 套 | 550 | 4037 |
| 三、办案中心2楼视频会议室 | | | | | | |
| 1 | 吸顶喇叭 | 国产 一年维保 | 4 | 个 | 110 | 440 |
| 2 | 1拖2无线鹅颈话筒 | 国产 一年维保 | 1 | 个 | 110 | 110 |
| 四、分局党委会议室 | | | | | | |
| 1 | 功放 | 蜚声 一年维保 | 1 | 台 | 170 | 170 |
| 2 | 手拉手会议主机 | 台电 HCS-3600MBP2 一年维保 | 1 | 台 | 170 | 170 |
| 3 | 视频处理器 | 维奥 LVP605 一年维保 | 1 | 台 | 220 | 220 |
| 4 | 电源时序器 | AVYVY 一年维保 | 1 | 台 | 110 | 110 |
| 5 | 均衡器 | 百威 PV231EQ 一年维保 | 1 | 台 | 110 | 110 |
| 五、环球港警务站 | | | | | | |
| 1 | 图像网交换机 | H3CS5120-28P 一年维保 | 2 | 台 | 55 | 110 |
| 2 | 半球摄像机 | 海康威视 DS-2CD2325F-I 一年维保 | 2 | 个 | 90 | 180 |
| 3 | 拾音器 | 海康威视 DS-2FP2020 一年维保 | 2 | 个 | 20 | 40 |
| 六、万达警务站 | | | | | | |
| 1 | 图像网交换机 | H3CS5120 一年维保 | 1 | 台 | 55 | 55 |
| 2 | 千兆模块 | H3CSFP-GE-LX-SM1310-A 一年维保 | 2 | 个 | 11 | 22 |

合同编号:



JSCZE2107137CGN00

| | | | | | | |
|-----------------------|-----------|---|----|---|-------|-------|
| 3 | 一光 8 电收发器 | 恒信和安 ENI09-8E-1F 一年维保 | 2 | 台 | 55 | 110 |
| 4 | 半球摄像机 | 国产 一年维保 | 4 | 个 | 90 | 360 |
| 七、各派出所窗口监控 | | | | | | |
| 1 | 窗口摄像机 | 海康威视 DS-2CD2325F-IS 一年维保 | 91 | 个 | 90 | 8190 |
| 2 | 光纤收发器 | 海康威视 DA-3D01R-A 一年维保 | 18 | 台 | 55 | 990 |
| 3 | 拾音器 | 海康威视 DS-2FP2020 一年维保 | 91 | 个 | 20 | 1820 |
| 4 | 8 口交换机 | 华为 8 口全千兆交换机 一年维保 | 5 | 台 | 55 | 275 |
| 5 | 16 口交换机 | 华为 16 口全千兆交换机 一年维保 | 9 | 台 | 55 | 495 |
| 6 | 摄像机集中供电电源 | 杰特 12V/20A 一年维保 | 14 | 个 | 20 | 280 |
| 八、4G 图传多轴无人机项目 | | | | | | |
| 1 | 飞行器 | 海康威视 UAV-MX6150B 一年原厂质保 | 1 | 台 | 42337 | 42337 |
| 2 | 飞行器地面站 | 海康威视 UAV-S11HA 一年原厂质保 | 1 | 台 | 12670 | 12670 |
| 3 | 多合一挂载 | 海康威视 UAV-MT3123A 一年原厂质保 | 1 | 台 | 13000 | 13000 |
| 4 | 云台相机 | 海康威视 UAV-G3V0837A 一年原厂质保 | 1 | 台 | 12570 | 12570 |
| 5 | 保险 | 太平洋 1. 提供航空产品责任险, 保额不低于 2000 万/年。 2. 提供一年保额 100 万第三者责任险 (保险日期自 2021 年 10 月 15 日至 2022 年 10 月 14 日) 一年保险 | 1 | 年 | 14560 | 14560 |
| 九、分局工作站专网网络设备 | | | | | | |
| 1 | 接入交换机 | 思科 WS-C2960X-A8TS-LL 一年维保 | 5 | 台 | 55 | 275 |
| 2 | 光模块 | 思科 GLC-LH-SMD 一年维保 | 6 | 个 | 11 | 66 |
| 3 | 接入交换机 | 华为 S5700S-52-LI-AC 一年维保 | 8 | 台 | 55 | 440 |
| 4 | 路由器 | H3CER5200G 一年维保 | 1 | 台 | 55 | 55 |
| 5 | 防火墙 | 天融信 TG-22104 一年维保 | 1 | 台 | 55 | 55 |



| | | | | | | |
|----|-------|-------------------------------|--------|---|----|-----|
| 6 | 交换机 | 华为 S5720S-52P-LI-AC 一年维保 | 1 | 台 | 55 | 55 |
| 7 | 光纤收发器 | 瑞斯康达 RC-112-GE-S2 一年维保 | 2 | 台 | 55 | 110 |
| 8 | 光模块 | 华为 1310, 10KM, LC 一年维保 | 8 | 个 | 11 | 88 |
| 9 | 光模块 | 华为 850NM, 0. 55KM, LC 一年维保 | 4 | 个 | 11 | 44 |
| 10 | 交换机 | 华为 S5700-24-SI-AC 一年维保 | 1 | 台 | 55 | 55 |
| 总价 | | | 668000 | | | |

本合同金额为人民币大写：陆拾陆万捌仟元整，小写：668000元。

项目的具体服务要求见集中采购机构的招标文件中项目需求。

二、合同文件

下列文件是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、常采竞[2021]0072号招标文件。
- 2、乙方提交的投标书。
- 3、乙方投标的其他资料及承诺。
- 4、评标记录

三、质量保证

乙方所提供的服务必须符合国家有关标准和常采竞[2021]0072号采购招标文件（含技术说明）和投标文件的要求。

四、维保服务时间

维保期自合同签订之日起一年。

五、付款方式：

对于满足合同约定支付条件的，甲方将在收到发票后 15 日内按时足额支付采购资金。

合同签订后 7 个工作日内首付合同总价的 15%，

服务满半年后 7 个工作日内支付至合同总价的 50%，

服务期满后 7 个工作日内根据考核情况支付余款。

六、服务承诺

（一）运维管理

1、设备管理

乙方在签订合同后一个月内对所维保的设备进行全面排查，建立和完善信息台帐：包括设备的资产、位置、状态等全寿命周期信息。



2、巡检服务

(1) 每天一次例行巡检，检查设备是否正常运行，对发现的问题及时报修处理。

(2) 每月一次全面巡检，运维每满一个月，在期满后三个工作日内出具详细的关于维保软硬件健康检查的《X月巡检报告》。运维每满半年，在期满后三个工作日内由资深工程师出具一次全面深度检查，并出具《半年巡检报告》。

(3) 法定节假日期间、重大活动（由甲方指定并提前告知）前及其举行期间，根据甲方的具体要求对维保软硬件进行额外的巡检维护，确保在此时期的正常工作。

(4) 服务年度期满前十天完成年度现场维护，出具《年度服务总结报告》。在报告中需要提供年度的主要故障次数统计、系统性能评估报告、系统维护建议及日常故障处理的报告单等。

3、巡检内容

指标要求：

重要设备和系统需做到无故障时间率不小于 99.5%。

硬件设备：

检查设备是否正常运行，有否异常情况（如风扇异常声音，硬盘故障灯亮起等）；是否有硬件故障报警。

(1) 服务器（联网管理控制服务单元、流媒体转发服务单元、存储点播服务单元、异质设备对接服务单元）

提供原厂一年质保，每天检查服务器是否正常运行，是否有指示硬件故障报警；检查操作系统，通过查看系统日志等方式分析判断系统的运行状况；检查服务器卷组信息、文件系统、日志状态；检查内存、CPU、磁盘、网络等的使用情况，记录异常信息。

在不影响设备及系统正常运行的前提下，维护服务器操作系统，清理磁盘的系统垃圾文件；分析判断服务器可能存在的故障隐患及原因，第一时间向甲方提出修复、改善建议；微码升级；征求甲方意见后更新操作系统补丁、扫描系统漏洞。

修补系统软件最新补丁（包括操作系统以及服务器相关插件、驱动程序等），提供系统软件咨询服务，包括系统升级扩充方案，系统软件运行过程中的各种技术问题等。

提供磁盘空间整理，日志文件的分析，以及系统健康检查，性能分析及调整优化，确保公安局相关业务系统服务器功能正常、数据安全、系统稳定。在业务系统性能低下的时候，协助应用开发商制定业务系统级的优化方案，并对信息系统性能进行系统级调优，提高业务系统运行性能。

(2) 万能解码器

提供原厂一年质保，每天检查设备是否正常运行，是否有指示硬件故障报警；检查操作系统，通过查看系统日志等方式分析判断系统的运行状况；检查 CPU、内存、磁盘、网络等的使用情况，记录异常信息；定期对主机进行系统加固；清理磁盘的系统垃圾文件；



分析判断可能存在的故障隐患及原因，提出修复、改善建议；主机微码升级、漏洞扫描，补丁更新维护；其它系统管理，安全保障，性能优化，应用安装调整，系统部署测试，系统资源规划等的维护操作。

(3) 网络存储 IPSAN、网络智能录像机

提供原厂一年质保，每天检查设备检查设备是否正常运行，有否异常情况（如风扇异常声音，硬盘故障灯亮起等）；是否有硬件故障报警；检查存储系统内部是否有故障预警；检查磁带库备份是否正常运行；检查磁盘及磁带库的剩余空间。

根据甲方需求进行分析判断存储系统可能存在的故障隐患及原因，第一时间向甲方提出修复、改善建议并根据甲方的决定进行实施。

按照甲方他要求在存储上进行存储空间的划分、分配、映射，在各操作系统上挂载存储空间。

对存储的使用情况和性能指标进行监控，对日志进行分析，对空间不足及性能问题提出解决方案，在征得甲方认可的情况下进行调整。

定期对存储使用情况进行汇总并上交报表。

(4) 视频会议设备（视频会议主机、视频会议摄像机、手拉手会议主机等）

检查设备是否正常运行，有否异常情况（如风扇异常声音，硬盘故障灯亮起等）；是否有硬件故障报警。检查性能是否存在瓶颈，配置是否正常，有无安全隐患。

(5) 负载均衡

检查设备是否正常运行，有否异常情况（如风扇异常声音，硬盘故障灯亮起等）；是否有硬件故障报警。检查性能是否存在瓶颈，配置是否正常，有无安全隐患。

能够按甲方要求配置负载资源池，并保证已有负载池运行正常。

(6) 交换机

检查设备是否正常运行，有否异常情况（如风扇异常声音，硬盘故障灯亮起等）；是否有硬件故障报警。

能够按甲方要求配置交换机，连接存储设备和服务器，并保证运行正常。

(7) 网络设备

对网络系统进行巡检和监测，巡检内容包括：网络设备日志分析、网络设备运行状态分析、链路状态分析、系统资源占用情况分析；及时排查故障，对需要调整的部分配置经授权同意后进行修改。

(a)根据甲方的相关要求按照规范进行网络设备的互连，制定或调整 ACL 规则，应用到相应端口，并配合安全人员进行测试；

(b) 监控并分析网络的流量信息，收集网络设备的关键 syslog 信息并进行分析

(c) 建立网络拓扑、IP 规划分布、布线系统等文档资料，及时按要求撰写、更新。

(d)在甲方需要的情况下，乙方无偿配合甲方进行应急演练、系统调整、升级等非故



障性事务的处理。

(8) UPS

每季度一次现场维护服务，进行设备工作状况检查和设备硬件检测，排除隐患存在，提出机器状况报告与改进性技术建议，确保系统在符合技术和环境的要求下运行，具体巡检内容如下：

(a) 检查 UPS 主机各项参数是否正常，定期对内部进行清洁，记录检测过程中 UPS 主机性能重要参数，分析机器运行状况，保证 UPS 正常运行。

(b) 对 UPS 进行人为的强制放电测试工作，记录放电时间；观测放电输出电压波行及放电保护值；检查是否有“落后”电池；以激活电池和检验 UPS 不间断电源是否处于正常状态，即时熟悉 UPS 电源供电系统的使用状态。

(c) 检查配电系统及旁路开关的接线是否有松动和接触不良，供电回路中有无发热现象等。为 UPS 后端的负载提供一个良好的配电系统。

基础软件：

对所维保的基础软件进行巡检，检查软件正常运行，是否有补丁、系统漏洞发布，对发现的问题及时报修处理或漏洞封堵。

按照甲方要求进行软件升级、补丁程序安装、系统参数调整及性能优化调整、整理磁盘空间、分析日志文件、中间件系统维护、虚拟化集群维护、Oracle RAC 集群维护、数据备份和恢复、技术咨询、定期巡检、现场故障排除、档案管理等。

(9) 客户端软件

对甲方现在运行的视频监控平台系统的维护工作，对原有平台和设备，以及维保期内新增的设备进行部署、管理、巡检、维护等工作。

(a) 按照 Oracle 数据库相关管理维护规范做好 Oracle 数据库的安装、配置、升级、性能优化、备份、恢复、数据迁移等工作。包括建立数据库档案；及时响应数据库应用需求；完善和及时更新数据库档案，梳理数据库之间拓扑关系；做好数据库备份、安装、权限和资源分配等工作。建立数据库运维日志和事后审计策略，强化数据库安全，规范数据库操作。做好数据库日、周、月、季、年度巡检工作，并按照 Oracle 公司规范要求出具相关文档。

(b) 因意外原因致使 Oracle 数据库无法正常工作，由驻场工程师及时检查并提出最优解决方案，以最小代价进行数据库恢复，最大限度降低故障负面影响，记录故障恢复过程。

(c) 建立数据库故障应急响应机制。充分了解数据库应用结构基础，建立数据库突发事件应急机制，以尽可能短的时间和代价保证应用的连续性。

(d) 当问题完全解决后，提交完整的问题解决文档，使之成为今后数据库系统维护参考，故障排除后需派专人跟踪数据库运行情况，确保无误。



(e)配合主机系统供应、维护商，存储系统供应、维护商和应用系统设计、开发、维护商，网络设备供应、维护商等系统协建单位做好数据库运行维护工作。

(f)与应用系统开发商等单位积极配合，及时响应，并配合进行数据库系统调整（包括数据表空间的监控和调整），承担及时的维护与优化服务工作（包括为应用系统优化提供参考意见），根据甲方要求定期刷新应用系统测试数据库。

(g)负责备份系统数据库的建设、运维工作，提供数据库恢复测试方案，并按照要求进行数据库恢复测试。

无人机：

(10) 提供原厂一年质保，由原厂工程师对所维保的设备每周测试一次，检查飞控、电机、电池、飞行叶片是否完好，对地面站进行测试，确保完好可用，每周进行一次电池充放电。

购买无人机保险：

1. 提供航空产品责任险，保额不低于 2000 万/年。
2. 提供一年保额 100 万第三者责任险（保险日期自 2021 年 10 月 15 日至 2022 年 10 月 14 日）

4、业务支撑

按照甲方要求负责非业务性基础软件的部署和配置工作，如操作系统安装、数据库安装、防火墙等的配置。

按甲方要求负责指定硬件的上下架、迁移、搬迁等工作及软件重新部署或迁移等工作，如该变更工作是其他项目内容，乙方配合后期的软件部署或迁移工作。

本项目维保期内，甲方业务系统遇到严重故障时，提供能够满足业务运行要求的各种设备进行临时替换。

5、其他工作

(1) 机房整理范围包括分局中心机房、1 号楼机房、2 号楼机房。

(2) 保持机房环境卫生，保证机房环境干净整洁。定期（至少 2 个月一次）对机房地板、桌椅、玻璃墙、机柜等进行专业清洁。

(3) 按甲方要求负责机房设备、线路、零件等整理工作。

(4) 设备维修时如需要停机维修的，对设备内部进行除尘。

(二) 故障处理

1、服务响应要求

(1) 服务响应及维修。提供 7*24 小时的技术支持和服务。5 分钟内对甲方所提出的需求做出响应，1 小时内到达现场，承诺在规定的时间内完成维修。

(2) 故障响应及恢复。

按故障严重程度从高到低分为四级：



重大故障：核心业务系统不可用或将导致其业务数据缺失的；

严重故障：核心业务系统性能受到严重影响的故障或可能导致核心业务系统不可用的，非核心业务系统不可用的或导致其业务数据缺失的；

较大故障：非核心业务系统性能受到严重影响的故障或可能发生严重以上故障风险的故障；

一般故障：其他隐患类故障。

要求做到全天候 7*24 小时的技术服务，对于故障抢修涉及的响应时间和故障处置时间的要求如下：

故障响应。

(a) 重大及严重故障：故障发生后，在 5 分钟内人员响应，30 分钟内到达故障服务现场。

(b) 较大及一般故障：故障发生后，维修人员到达故障服务现场的时间不大于 1 小时，具体为：工作时间维修人员到达故障服务现场的时间不大于 30 分钟，非工作时间维修人员到达故障服务现场的时间不大于 1 小时。

故障恢复。

重大故障：恢复时间在工作时间内不超过 1 小时，非工作时间内不超过 2 小时；

严重故障：恢复时间在工作时间内不超过 2 小时，非工作时间内不超过 3 小时；

较大故障：恢复时间不超过 4 小时；

一般故障：其他隐患类故障，恢复时间由乙方与甲方协商决定，原则上不超过 1 工作日。

重大、严重故障连续发生一个月内两次以上的，除提交故障处置报告以外还应提交问题分析报告，深度分析故障产生的原因，并提出预防性改善建议。

(4)如因特殊原因无法在指定处置时间内修复故障的，乙方需将故障原因、过渡方案和恢复计划等在 2 小时内书面上报，并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断，临时过渡方案产生的人力成本、时间成本、社会经济损失等由乙方承担。

(5)在重大、严重故障或者甲方要求提供故障报告的故障处理结束后 24 小时内向甲方提出书面故障处理报告。

(6)乙方在本次所维保设备发生故障无法排除的情况下，乙方须协调原厂解决，所涉及的费用由乙方承担。

2、其他内容

维保单位配备日常维护、应急抢修必须的维护终端、网线钳、工具包、标签机、检测工具等设备，并免费提供维保所需相关耗材。上述设备为本维保项目专用，需保证设备性能良好，乙方不得以任何借口挪用相关设备。



乙方应自行建立安全体系，并承担安全事故造成的一切责任，甲方对此不承担连带责任。

(三) 原厂维保

为确保分局相关业务运行正常，本项目中明确要求或者乙方承诺提供原厂维保的，乙方保证原厂商为代维设备及软件至少免费提供以下服务：

东方网力、海康威视：

每月现场巡检，对设备运行状态、开通的业务、安全策略、漏洞情况等内容进行巡检，并做好记录，形成管理台账。

提供 7*24 热线电话支持服务，提供不限时间、不限数量的售后电话支持，在发生故障 5 分钟内电话响应，2 小时内原厂技术人员现场响应，6 小时内解决问题，如不能解决，在 8 小时内安排原厂商高级技术人员到达现场，12 小时内解决问题，如不能解决，在 48 小时内提供备件。

提供软件升级服务，在本次维保项目质保期内，根据甲方要求提供软件产品免费升级服务。

(四) 维护人员

驻场人员：

1、乙方配备 1 名维护工程师提供一年 6*8 小时驻场服务，驻场人员须为计算机相关专业。承担分局及各派出所视频实战平台设备运维，承担视频会议室设备巡检及保障，承担两个警务站网络设备巡检及保障、承担分局内部监控及各派出所窗口监控巡检及抢修等工作。

2、乙方承诺保持驻场工程师的连续性和稳定性。人员调整更换必须经甲方同意，中途更换人员需提前一个月告知甲方，待甲方批准后方可更换，以正式函件送达甲方并由甲方签字确认为准，更换的人员必须具有同等档次，更换驻场工程师需根据岗位情况至少保证一周的工作交接期，保证甲方系统维护稳定性。

3、驻场工程师每月提交一次月度巡检报告，每半年提交一次半年技术服务报告。驻场工程师在维护工作中，对代维设备作好标签制定、技术文件入档编辑、配置版本的保留和归档、软件版本的保留和归档、线缆的整理等，驻场工程师在现场进行维保软硬件设备管理和监测，及时排查故障，对需要调整的配置经授权同意后进行修改，驻场工程师须负责把需要乙方出面处理的事务信息及时反馈到乙方，解决代维的设备维修以及厂商的技术及设备的配合。

4、驻场工程师食宿自理，自行准备维护终端（维护期满后，硬盘不返还），驻场人员的工作的时间由甲方负责安排，包括正常工作时间、周末、节假日或夜间加班值班；驻场人员工作的所有费用（包括工资、因甲方工作安排产生的差旅费、加班费等）由乙方承担。

5、乙方必须符合甲方相关工作规范要求，驻场人员应按照甲方管理要求进行日常工



作。驻场工程师考核由甲方负责，服从甲方的管理，包括工作时间、工作安排，严格执行请销假制度，在服务期内不得兼任其他项目的维护工作。

技术支持团队

乙方建立与本项目相符的后台技术支持团队，后台技术支持团队人员需相对固定，并在发生现场驻场人员无法处理故障时，第一时间赶到，不得推诿。

七、违约责任

1、考核办法。

维保服务质量实行按月定量考核制度，考核打分办法如下：

(1) 日常巡检服务(15分)

完全按照甲方规定的流程进行巡检（包括日巡检、月巡检、半年度巡检、年度巡检及甲方要求的巡检计划）的不扣分，发生一次未遵循规定流程巡检或者不巡检的，扣0.5分，发生2次的扣2分，发生3次的扣5分，超过3次的，本项分值扣为0分。

(2) 服务响应时限。(15分)

发生重大及严重故障在时，非工作时间内到达现场时间不超过1小时。（每迟10分钟扣1分，直到本月得0分）

(3) 故障解决时限（30分）

重大及严重故障，修复时间不超过2小时，每超过30分钟扣5分，直至本月得分为0分。

较大故障，修复时间不超过4小时，每超过1小时扣2分，直至本月得分为0分。

一般故障，修复时间不超过24小时，每超过1小时扣1分，直至本月得分为0分。

因乙方操作失误导致所维保设备或其他相关设备出现故障，正常运行的业务受影响或者不可用，按照影响情况扣1-10分/次，直至本月得分为0分。

(4) 文档提交及时性。(20分)

提供每次维修可操作的详细步骤及应急方案。（每次维修当天提交，每迟1天扣1分，直到本月得0分）

故障报告。（每次故障后2天内提交，每迟1天扣1分，直到本月得0分）

月度服务报告。（次月3号前提交，每迟1天扣1分，直到本月得0分）

半年服务报告。（下半年首月3号前提交，每迟1天扣2分，直到本月得0分）

年度服务报告。（服务结束前10天内提交，服务结束后每晚1天扣3分，直到得0分）

(5) 驻场人员管理（20分）

驻场人员须按照甲方要求正常上下班，

每出现1人/次迟到、早退扣1分，

每出现1人/半天旷工扣5分，

办公区域不整洁、着装不规范等发现1人/次扣1分，



未按时完成交办任务的每 1 人/次扣 1 分，
 交办任务不执行或不完全执行扣每 1 人/次扣 1 分，
 被所在部门或上级部门检查发现或通报的批评的，每 1 人/次扣 10 分，
 中途更换驻场人员，驻场人员交接过程中内断档 1 天，按旷工 1 天计算，以此类推。

(6) 加分奖励 (10 分)

开展技术培训，加 2 分。
 主动服务并得到认可，加 2 分。
 当月没有出现任何故障，加 2 分。
 获得甲方书面表扬的，加 4 分。
 本项加分上限为 10 分。

(7) 一票否决项 (扣 100 分)

乙方触犯以下任意一条，甲方都可以执行一票否决。
 乙方发生违反保密协议的；
 巡检及故障处理中违规操作，造成甲方设备损坏、数据丢失等严重后果的；
 遇到设备故障，故意拖延处理，导致严重后果的；
 在巡检报告、故障处理报告等文件中弄虚作假，情节严重的；
 乙方在合同执行中有触犯法律法规的其他情形。

2、月得分计算办法

每月扣分=故障响应时间+故障恢复时间+业务不可用时限+健康检查服务+文档提交及时性+一票否决项。(扣分原则是扣到本月得分为 0)。

每月得分最高 100 分。

3、考核月得分表格：

| 序号 | 日常巡检服务 | 服务响应时限 | 故障解决时限 | 文档提交时限 | 驻场人员管理 | 加分奖励 | 一票否决项 | 合计 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|------|-------|----|
| | | | | | | | | |

维保期内，甲方有权根据实际情况对具体考核条款进行调整。

质量保证

1、每出现一次一票否决项，扣除合同总价的 3%，一个月内出现两次一票否决项，扣除合同总价的 10%。

2、年度得分=月度得分之和/12，低于 95 分的，扣除合同总价的 5%。

3、月度服务得分连续两个月低于 80 分的，甲方有权终止维保服务合同。

4、乙方服务响应时间、更换硬件到达时间不达标，按以下规定进行赔偿：

合同签订 30 天内以及合同履行期内每季度，甲方不定期对乙方投标时的各项响应进行抽查，如发现不能满足响应的，每次扣除合同总价的 1%。核查项目包括：



(1)对备品备件库抽查，甲方在乙方响应的备品清单中选择1个或者多个备件，要求乙方在标书承诺的备品备件到达时间内到达现场，根据备件序列号查询真伪。

(2)对维保工程师团队抽查，甲方设置模拟故障演练，要求乙方按响应的维保工程师清单，安排维保工程师现场处理。

5、因维保设备原因或乙方原因导致严重故障(分局范围网络瘫痪、部门性业务系统所有用户不可访问等)，单次故障时间超过8小时的，每8小时扣除合同总价的0.2%；因维保设备原因或乙方原因导致重大故障(全局网络瘫痪，全局性业务系统、对外窗口服务业务所有用户不可访问等)，单次故障时间超过2小时的，每2小时扣除合同总价的0.2%。一个月内连续出现2次以上两种情况的再扣除合同总价的0.2%，出现第3次的甲方有权中止合同执行，并由乙方承担相应的经济及法律责任。

6、乙方派驻的工程师未得到甲方认可或中途变更驻场工程师(未得到甲方确认)，否则扣除合同总价的2%。

7、在维保存储设备出现磁盘损坏，乙方在处理故障时，造成数据丢失并导致数据资源不能恢复的严重情况甲方有权中止合同执行，并由乙方承担相应的经济及法律责任。

8、系统设备发生故障后，在规定时间内无法解决技术问题和更新故障软硬件，直接影响甲方正常开展业务工作的，甲方有权选择第三方公司提供服务，所需费用由乙方承担。

9、因维保设备原因或乙方原因对其他业务系统、设备造成影响，由乙方承担系统恢复、设备维修的所有费用，并承担由此造成的损失。

八、合同纠纷处理

1、合同双方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始后的五十六天内仍不能解决，双方均可提请仲裁。

2、仲裁应由常州市仲裁委员会并根据其仲裁程序进行。

3、仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

4、争议在处理过程中，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分将继续执行。

5、除仲裁机关另有裁决外，仲裁费用(包括律师费用)均应由败诉方负担。

九、其它约定事项

无

十、合同生效

本合同经甲乙双方盖章签字后生效，如有变动，必须经双方协商一致后，方可更改。本合同一式肆份，甲方贰份，乙方壹份，集中采购机构壹份。

其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。



(本页无正文)

甲方: 单位名称 (章): _____

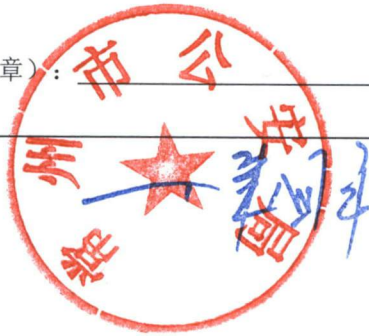
单位地址: _____

法定代表人: _____

委托代理人: _____

经办人: _____

电 话: _____



乙方: 单位名称 (章): _____

单位地址: _____

法定代表人: _____

委托代理人: _____

经办人: _____

开户银行: _____ 电话: _____ 银行帐号: _____



JSCZE2107137CGN00