

溧阳市水利局信息化通信及维护服务合同

采购人（以下称甲方）：溧阳市水利局

合同编号：

供应商（以下称乙方）：中国移动通信集团江苏

签订地点：溧阳市

有限公司常州分公司

合同时间： 年 月 日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：溧阳市水利局信息化通信及维护服务，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

第二条 合同价格

签约合同总价（人民币，下同）：陆拾柒万玖仟贰佰元（小写 679200 元）。

| 序号 | 分项名称 | 服务内容 | 数量 | 单位 | 报价（元） | |
|----|-----------|-----------|----|----|--------|--------|
| | | | | | 单价 | 合价 |
| 1 | 网络线路（租用） | 1000M 网络 | 2 | 条 | 24000 | 48000 |
| | | 100M 网络 | 8 | 条 | 18000 | 144000 |
| | | 10M 网络 | 7 | 条 | 7200 | 50400 |
| | | 4M 网络 | 18 | 条 | 4200 | 75600 |
| | | 4G 数据卡 | 20 | 张 | 594 | 11880 |
| | | APN 专线 | 1 | 条 | 12000 | 12000 |
| 2 | 云计算（租赁形式） | 虚拟云数据库服务器 | 2 | 台 | 26400 | 52800 |
| | | 虚拟云应用服务器 | 8 | 台 | 13800 | 110400 |
| | | 虚拟云流媒体服务器 | 2 | 台 | 9360 | 18720 |
| | | 虚拟云存储设备 | 1 | 台 | 5400 | 5400 |
| 3 | 维护质保费 | 维护质保费 | 1 | 年 | 150000 | 150000 |
| 总价 | | | | | | 679200 |

本合同总价包括单一来源采购文件所确定的采购范围相应服务的提供、人员

(包括工资和补贴)、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用,以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用,采购人不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:

- (1) 单一来源采购文件(编号:国联漂采单【2022】第2号)
- (2) 乙方提供的单一来源响应文件;
- (3) 成交通知书;
- (4) 甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 合同履行期限

1年,合同一年一签,合同期满考核合格的可续签1年合同,续签次数不得超过2次(含2次),考核不达标的,不予续签。

第五条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付,乙方向甲方开具发票。
3. 付款方式:合同签订后,2022年12月前支付服务费679200元。。
4. 甲方每月对乙方的服务质量进行考评。年度平均考核为季度考核平均值。年度平均考评结果与第二年是否续签及服务费用挂钩:

- (1) 年度平均考核 ≥ 90 分,第二年续签,服务费用与上一年度一样;
- (2) $70 \text{分} \leq \text{年度平均考核} < 90 \text{分}$,第二年续签,服务费用为上一年度的50%;
- (3) 年度平均考核 < 70 分,合同期满不再续签,合同终止。

第六条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的,甲方有权解除合同,同时有权要求乙方按照合同总价5%的标准支付违约金,解除合同的通知自发出之日生效。
2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的,每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5%滞纳金,但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5%。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5%向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5. 乙方投标属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

6. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第七条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第八条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第九条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 3 个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

第十条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十一条 诚实信用



乙方应诚实信用，严格按照单一来源采购文件要求和谈判承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十二条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。见证方仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，见证方执壹份存档。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：

电话：

传真：



委托代理人

[Handwritten signature]

乙方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：

电话：

传真：



委托代理人

[Handwritten signature]

见证方：

代理机构（章）：江苏国联建设工程管理有限公司

经办人：

电话：



附件：

售后维护考核标准

一、甲方每月对乙方的维保质量进行考评。年度平均考核为季度考核平均值。
年度平均考评结果与第二年是否续签及服务费用挂钩：

- (1) 年度平均考核 ≥ 90 分，第二年续签，服务费用与上一年度一样；
- (2) $70 \text{ 分} \leq \text{年度平均考核} < 90 \text{ 分}$ ，第二年续签，服务费用为上一年度的 50%；
- (3) 年度平均考核 < 70 分，合同期满不再续签，合同终止。

二、年度维保服务考核标准见下表

| 考核项 | 指标名称 | 考核指标 | 权重 |
|--------|-----------|---|----|
| 投诉类 | 客户投诉与满意度 | 客户投诉，每起客户有效投诉扣 2 分，扣完 10 分为止(同一故障引起的投诉，不重复扣分)。 | 10 |
| 规范类 | 工单规范性 | 审核 ICT 故障响应流程和巡检流程工单，流程资料不完整每个扣 0.5 分。巡检点位（流程）缺失每个扣 1 分，扣完 10 分为止。 维护方未按照要求在指定的故障响应系统进行故障和变更工单的反馈或反馈不及时，每次扣 1 分，扣完为止。 | 10 |
| | 工作规范性 | 1、维护人员严格服务时间要求，保持 7*24 小时电话畅通，违反要求的，出现一次考核 1 分，由此引起客户投诉的，一次考核 1 分； 2、维护工作中由合作方处理的问题，需在规定时限内处理完毕并上报移动公司；遇到需要其他专业配合的，需及时上报移动公司；遇到问题不汇报或者汇报不及时，造成工作任务未按时完成等重大影响，每次扣 2 分； 3、未按时限要求开展巡检作业、未按要求提交故障报告、或未定期按规范反馈维护工作周报/月报、设备运行情况等，每次考核 2 分。故障处理记录数据有遗漏或明显错误，每个遗漏或错误扣 1 分、巡检作业台账及设备台账中数据有遗漏或明显错误，每个遗漏或错误扣 1 分。 4. 未及时完成工作职责范围内的事项，引起故障超时或用户投诉的，每次考核 2 分。 | 20 |
| 故障管理 | 故障响应及问题处理 | 未按照维护时限要求开展日常维护、故障处理、业务变更等工作的（响应超时、恢复超时、巡检超期、故障报告提交超时等），每出现一起考核 1 分。未及时响应、推诿客户的报障，每起扣 1 分，扣完 20 分为止。超时处理故障，每起故障每超时 1 天扣 1 分，每起故障超时扣完 5 分为止。 | 20 |
| | 人为故障 | 由于维护人员人为操作不当或已发现隐患未及时正确处置导致产生的故障类事件，每起扣 2 分，引起批量故障或重大责任故障的，每次扣 5 分，扣完 10 分为止。 | 10 |
| 备品备件管理 | 备件满足 | 由于备品备件不足或替换设备未按时提供，导致故障超时，每超时 1 天扣 1 分，扣完 10 分为止。备品备件无台账，扣 2 分，连续 3 个月无台账，扣 10 分。备品台账有遗漏或数据错误，每个扣 1 分。 | 10 |

| | | | |
|------|---------------|---|----|
| 安全管理 | 安全生产和信息 安全 | 维护操作严格按照安全管理要求，使用安全防护用具，登高、接电等操作需具备相关资格证书的人员实施。每发现一次违规扣 2 分。 软件系统未及时处理系统漏洞和安全软件更新升级等未执行有效安全措施，存在明显信息和网络安全隐患，每发现一次扣 2 分，导致系统被攻击或宕机或客户应用系统无法正常运行，每次扣 10 分。 设备维护保管不善引起设备丢失，每次扣 2 分。 未定期进行数据备份，存在数据安全隐患，每发现 1 次扣 1 分，因数据丢失影响了业务使用，每次扣 2 分，造成客户投诉，每次扣 10 分。 | 10 |
| 配合类 | 配合工作 | 拒绝或拖延配合工作安排，每次扣 2 分，扣完 10 分为止。 | 10 |
| 加分项 | 隐患 | 主动发现客户现场存在的隐患，且整改完成。每起加 2 分，上限 20 分。 | |
| | 表扬 | 每次客户有效书面表扬加 1 分，上限 10 分。 | |
| | 总结归纳 | 对故障、问题进行总结，输出常见问题处理案例，视案例质量，每篇加 1~3 分，上限 10 分。 | |