

河南省公安厅指掌纹自动识别系统软件维护项目
服务合同

甲方：河南省公安厅

乙方：郑州海之弘电子科技有限公司

签署日期：2023年9月19日

合同签订地：河南省公安厅

河南省公安厅指掌纹自动识别系统软件维护项目合同书

甲方： 河南省公安厅

乙方： 郑州海之弘电子科技有限公司

为保证河南省公安厅刑事技术总队（河南省公安司法鉴定中心）公安实战和业务工作需要，及时解决运行中产生的问题，明确甲乙双方在河南省公安厅指掌纹自动识别系统软件维护项目中的责任与权利，确保项目顺利实施，根据《中华人民共和国民法典》及政府采购有关规定，甲乙双方签订本合同，并共同信守。

第一条 项目要求

对人员的要求：计算机专业人员，熟知刑侦领域指纹业务的专业人员；对甲方现有指掌纹系统基础资源进行监控和管理，及时掌握系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的环境，从而保证甲方指掌纹系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。辅助甲方对直接入省库的十指指纹进行质量监控、查重检视，确保保安人员上岗资格筛查业务的正常运转。

第二条 项目服务目标及任务

1、成立维护项目组

为加强河南省公安厅指掌纹自动识别系统维护项目的管理，提高技术服务的质量和效率，乙方成立项目组，有 5 名专职的技术人员常驻刑事技术总队提供本地化技术服务与技术支持，随时响应现场维护工作。项目组成员掌握系统软件的常规维护技能，熟悉 COGENT 指掌纹自动识别系统，有在用指掌纹自动识别系统 3 年以上维护经验，具备较强的保密意识，能够为系统正常运转提供充分保障。

考核管理机制：将定期对运维专班及所有人员各方面工作情况包括（日、月巡检工作情况，在岗情况，工作纪律，工作效率等）进行检查、考核，如果考核未达标，甲方将按照未来采购合同约定不予结算维护费用。

2、建立维护值班和保证维护时间

项目组建立值班制度，受理和处理全省上报故障和系统问题，提供咨询，提出解决方案或建议。确保维护人员 5×8 小时在岗，提供 7×24 小时维护任务范

围内的服务。

3、维护方式

项目组采用包括但不限于以下方式对系统实行全年承包制服务：日常检测、故障排查、咨询服务和培训、现场故障处理服务、特殊时期保障服务、软件升级服务、专业技术人员服务等，全面负责系统软件的维护、保障、升级，确保系统安全稳定运行。

4、日常检测服务和故障排查

日巡检：每天上班到岗后及时进行日巡检，主要包括硬件、软件是否有报警，确认无误或处理后，再对软件主要功能进行测试，主要包括：正查、倒查、查重、串查，下班前对日巡检进行记录、签字。

周巡检：项目组每周对系统巡检，包括软件性能测试、功能模块测试、用户个性化需求统计、日志查询统计和故障排查。通过巡检及时排查系统和软件故障，进行评估和风险警告预测，确保系统软件正常运行，并提供检查报告。

月巡检：专班每月对系统进行全面巡检，包括软件性能测试、功能模块测试，个性化需求记录、日志查询统计和故障排查；系统升级、漏洞检查、硬件性能评估、系统性能调优等。通过月巡检及时排查系统和软件故障，进行评估和风险警告预测，确保系统软件正常运行；每月末对本周巡检工作进行如实记录、签字，并形成月巡检报告。

维护简报服务：项目组认真登记接到的故障反映和进行的维护操作，针对不同情况提出工作建议和维护评估报告，至少每季度进行反馈一次，并结合刑事技术总队意见提出维护计划。

5、软件维护、升级和数据库数据备份服务

提供包括河南省公安厅指掌纹自动识别系统所有专用硬件的维护与维修，数据维护、数据备份技术支持，相关软件的管理、维护服务，并在系统软件版本需要升级时，及时完成软件升级服务，免费负责升级后系统的使用培训。

6、咨询和培训服务

项目组提供 7×24 小时不限次数的咨询服务，及时解答系统使用过程中的问题，协助正确使用系统，提高系统使用效率。对现有河南省公安厅指掌纹自动识别系统按照要求提供长期技术培训。系统使用期间，免费提供培训材料和电子教

材。

7、现场故障处理服务

项目组在系统出现问题或接到技术支持请求，必须现场进行解决时，提供到达现场技术服务，1小时内响应，开始技术服务，并及时完成系统恢复。

8、专业技术人员服务

在服务期间，如发生重大软件故障，需要更为专业的技术人员共同处理时，项目组负责协调软件开发商派专业技术人员现场解决。该专业技术人员的服务应得到刑事技术总队认可、在刑事技术总队工作人员的监督下进行。相关专业技术人员在规定的时间内仍无法解决问题时，应及时通知刑事技术总队，并提出进一步解决方案。

9、特殊时期保障服务

在重要节日、重大活动、重大会议以及用户要求的其他特殊、关键保障时期，项目组应制定详细的保障方案，全力保障系统的正常、稳定运行。

10、服务目标

通过维护服务，最大限度提前发现并解决系统出现的问题，最大程度减少对业务工作的影响，保障河南省公安厅指掌纹自动识别系统应用系统持续、高效、稳定的运行。项目组建立快速响应机制，提供7×24小时电话响应服务，接到报修通知后10分钟内响应，并安排人员与客户联系；现场服务时，必须1小时内到达用户现场，8小时内恢复系统正常运行。对于不能8小时内解决的问题，能够及时提出解决方案，在最短时间内恢复系统正常运行。通过逐步的系统优化，减少故障发生频率，提升系统稳定性，使系统故障率明显减少。项目组尽量满足用户在维护工作中的需求。具体需求的实现时限由双方协商确定。

第三条 项目费用单价及合价

具体实施过程中，以下费用包含在本次招标维护费用中，由乙方负责，甲方不予承担：项目组人员的工资、办公费用、加班费用、通信费用以及调用其他人员的全部费用；现场维护进行本方案要求的维护工作的交通费用、住宿费用、补助费用和误餐费用；所有维护内容所必须承担的软件费用、检查费用、检（监）测费用、通信费用和其他服务类费用；乙方完成本项目所必须承担的其他费用。如下表：

序号	运行维护系统	品牌型号	单位	数量	单价	金额	备注
1	河南省公安厅 指掌纹自动识别系统	海鑫(COGENT) 指掌纹自动识别系统软件 4.0 升级为 5.1 版本	年	3	348790 元	1046370 元	服务期限：自签订合同后服务三年
需维护软硬件合计		大写：壹佰零肆万陆仟叁佰柒拾元整 小写：1046370.00 元					

第四条 服务目标

通过对河南省公安厅指掌纹自动识别系统（以下简称指纹系统）软件维护服务，确保其正常运行，发挥效益。

第五条 服务质量标准及期限

1、项目组的所有维护服务过程均接受刑事技术总队的监督，听取刑事技术总队对技术服务的建议，并进行整改，协商明确整改完成时间，提升技术服务质量。未按约定提供技术服务，乙方需支付违约金；

2、甲方建立信息管理部门相关工作制度，以及本单位硬件、网络、操作系统等运行环境（包括防病毒、网络、计算机、打印机及相关硬件设备）的管理制度，以确保应用系统运行环境的安全，为应用系统正常运行提供保障；

3、应用系统在应用过程中出现异常，甲方务必做好详细记录，便于乙方迅速作出诊断，及时解决故障，并配合乙方服务人员做好维护档案；

4、服务履行地点：项目所在地；

5、服务期限：自签订合同后服务三年；

6、服务质量标准：按照国家或行业现行标准执行，达到采购人考核要求。

7、乙方及其工作人员在履约工程中发生财产损失或人身损害，由乙方承担全部赔偿责任。

8、因乙方原因损害甲方或第三人的权益，乙方应承担全部赔偿责任。

第六条 结算方式、时间

甲方在签订合同后向乙方支付合同总额的 30%，第一年服务期满按合同约定



进行服务评价,评价合格后甲方向乙方支付合同总额的 30%,第二年服务期满按合同约定进行服务评价,评价合格后甲方向乙方支付合同总额的 20%,三年服务期满后,进行服务评价并按照河南省公安厅机关信息化项目管理流程进行完成终验,验收合格且评价合格后甲方向乙方支付合同总额的 20%,以上合同金额均为无息支付。

第七条 违约责任

1、如乙方未能按期完成服务,则每逾期一天,按照服务总价的 1% 承担违约责任,最高不超过合同总金额的 30%。逾期超过 30 天的,甲方有权单方解除协议,乙方除承担违约责任外,还需赔偿由于未能提供服务而导致的甲方直接损失。

2、维保期内,甲方将跟踪乙方维保服务情况,如果出现不满足本合同服务要求的,将予以提醒或警告,出现严重失误的,每出现一次,乙方应当按合同总价 1%向甲方支付违约金。

3、在本合同执行的过程中,如出现乙方不再具有完全履行合同之资格或能力,或本合同项下服务因其他原因将终止执行或无法执行等情况,乙方应当立即通知甲方,各方将评估上述情况并进行协商,根据新情况达成各方满意的解决方案,如无法达成解决方案,乙方应向甲方退还已支付的相关费用。

4、对由于火灾、地震、海啸等不可抗力导致一方不能履行合同义务的,不承担违约责任。若发生不可抗力超过 30 天,则任何一方可以解除协议,双方互不承担责任,乙方应退还甲方已支付但尚未发生的服务款项。

5、乙方违反保密约定或保密承诺的,乙方应当按合同总价 5%向甲方支付违约金;多次违反或发生泄密事件的,甲方有权解除合同,并追究乙方及相关人员的法律责任,由此造成的直接损失和间接损失全部由乙方赔偿。

6、乙方没有通过甲方验收,甲方有权视为乙方违反本合同约定。

7、乙方违反本合同约定,甲方有权单方中止或解除本合同,未付的合同货款不予支付;甲方已经支付的款项乙方应予以退还。若因此给甲方造成损失的,还应赔偿甲方所受的损失。

8、甲方无正当理由拒绝服务,应向乙方支付合同总额 5%的违约金。

9、未经甲方书面授权或同意，乙方不得以任何方式将项目转交给第三方或由第三方提供相关服务，否则，乙方承担一切后果。

第八条 合同争议的解决方式

本合同在履行过程中发生的争议，双方当事人协商解决；也可由当地工商行政管理部门调解；协商或调解不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉。

第九条 合同文件

组成合同的各项文件应能相互解释，互为说明。除专用合同条款另有约定外，解释合同文件的优先顺序如下：

- 1、本合同书
- 2、补充协议（如有）
- 3、成交通知书
- 4、响应文件
- 5、单一来源采购文件

第十条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

第十一条 其他约定事项：本合同一式捌份，签字盖章后，具有相同法律效力。甲方持陆份，乙方持贰份。其他未尽事宜，双方另行协商。

甲方：河南省公安厅
甲方（章）：
地址：郑州市金水区金水路9号
法定代表人：
委托代理人：吕俊
户名：
开户银行：
账号：

乙方：郑州海之弘电子科技有限公司
乙方（章）：
地址：郑州市金水区金水路226号10层1014号
法定代表人：张笑
委托代理人：张笑
电话：0371-86522100
开户银行：中国建设银行股份有限公司
郑州东客站支行
账号：41001523038052504308
签订日期：2023年9月9日