

许昌市公安局许昌市旅馆业、娱乐场所及印章治安管理信息系统运行维护项目合同

甲方：许昌市公安局

乙方：河南航天金盾网络科技有限公司

2022年 11月 28日



# 许昌市公安局许昌市旅馆业、娱乐场所及印章治安管理信息系统运行维护项目合同

合同编号：ZFCG-C2022015-1 号

项目名称：许昌市公安局许昌市旅馆业、娱乐场所及印章治安管理信息系统运行维护项目

招标编号：ZFCG-C2022015-1 号

甲方：许昌市公安局

乙方：河南航天金盾网络科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》有关规定，经双方友好协商，签订下列条款：

## 一、业务范围和目的

甲方委托乙方对许昌市旅馆业、娱乐场所及印章治安管理信息系统运行维护服务项目进行运行维护服务。

## 二、服务质量要求和技术标准

### （一）项目服务内容

1、日常运行：乙方须在提供服务的过程中，负责对每天的系统数据进行日常的统计分析，通过系统进行相关材料的统计上报工作。对地市系统来源数据进行加工、清洗。

2、设备巡检：乙方在提供服务的过程中，须向甲方派驻现场硬件维护人员不少于 1 人。每个月至少一次对系统内的设备，如硬件设备、平台服务、存储服务、应用软件、数据库等进行巡检，定期出具异常设备状况统计表，预防系统软硬件故障的发生。负责对市级平台软件、硬

件各类事件和服务请求进行处置，确保及时响应和及时解决。乙方每半年负责对甲方的所有协议设备进行一次全面的巡检保养。

3、主动监测：乙方在提供服务的过程中，须负责对业务数据上报是否及时，服务器运行情况、存储空间、网络状态是否正常，系统平台以及数据处理、数据交换程序是否在线运行等情况进行主动检查和检测。

4、设备故障修复及备件服务：乙方在提供服务的过程中，如遇设备出现故障情况，为保证甲方的系统正常运行，乙方应及时将故障设备送修，相关费用由乙方承担。同时乙方应提供硬件备件保障，保证工作日内系统宕机时间不超过4个小时或非工作日内系统宕机时间不超过8个小时（网络线路问题、停电等不包含在内）。备件在故障设备维修期间与故障设备享受同等服务协议待遇，有同等协议法律效力。

5、软件维护及升级优化：乙方须在提供服务的过程中，乙方向甲方派驻现场软件维护人员不少于1人。乙方负责为甲方业务系统进行普查和报障维护，并形成维护总结。建立详细的文档更新机制；合同期内的系统免费升级服务；根据甲方管理需求和建议，定期对系统进行软件升级；根据运行情况定期提供系统优化、使用优化和管理优化建议，确保系统以最优状态运行。

6、服务咨询及培训：乙方在提供服务的过程中，须设立专门的售后服务咨询中心，7\*8小时运行，接收系统故障保修、业务和技术咨询、服务投诉等，并依照甲方相关规定为系统使用方提供技术资料、人员培训等支持工作，保证在第一时间及时处理，并根据甲方需要，提供远程培训和现场培训两种方式。

7、网络维护：乙方在提供服务的过程中，须负责为甲方系统的运行网络进行维护，包括线路连通性测试、路由器，交换机等设备的日常维护，故障排查等工作，并对发生变更的物理拓扑结构以资料形式报送

甲方。

8、系统安全性维护：乙方在提供服务的过程中，在负责系统维护期间，要注意安全管理，强化安全意识；要定期安全检测，检测非法入侵或非法操作，并迅速做出相应处理；要安装防病毒软件，定期对系统杀毒；要制定备份策略，定期对业务数据进行数据备份；要安全恢复，一旦网络遭到破坏，可以立即使用备份数据恢复系统。

9、重大节假日值守：乙方在提供服务的过程中，在非工作时间的重大节假日、重大灾害期间，须安排专人负责现场保障和技术支持，保障服务和故障处置的及时性。

10、数据整理分析：乙方定期向甲方递交服务数据的分析，提交工作建议，建立评估分析机制，实现对硬件产品、软件产品、软硬件产品乙方质量的分析统计评估，促进甲方信息化建设管理能力的提高，同时可将数据整理分析内容录入运维平台的形成知识库。

11、硬件维护：在甲方现有硬件设备基础上，根据甲方需要，乙方须自行购买需提供的服务器、网络设备、安全设备等相关设备，由乙方负责设备的日常维护、保养，确保设备满足系统运行需要。由甲方购买或提供的相关设备，享受同等服务协议待遇，有同等协议法律效力。

## （二）项目服务要求

1、乙方向甲方派驻现场维护人员（不少于4人）、向甲方开设专用的电话维护热线 9616616 及监督电话 0371-65529977（由乙方自行负责），在协议维护时间内向甲方提供全天候电话呼叫维护服务。

2、时间：除节假日外，服务时间为甲方正常工作时间，节假日按甲方实际要求执行，乙方应有 8\*365 服务热线，备应急服务之用。甲方人员因紧急工作任务需要加班的，乙方同样需安排人员加班。

### 1）一般信息化设备运维响应基本要求

提供驻场式和电话咨询服务，达到 100%的响应度。对于服务请求，在工作时间，甲方需要马上响应和解决， 2 小时之内响应到场，4 小时内解决；达到 98%以上的故障解决率；维护服务甲方满意度不低于 90%。月度累计有效投诉次数不得超过 4 次。

工作日（包括加班日）提供 5\*8 小时服务；非工作时间或节假日提供热线或电话支持服务，如有需要，须安排人员现场解决。

#### 2) 应用服务器运维响应要求

不影响业务正常开展的故障，在工作日内 4 个小时内解决，影响到业务正常开展的故障，在发生故障后 2 个小时内解决。

要求信息系统在线使用率达 95% 以上；达到 100%的响应度；维护服务甲方满意度不低于 90%；

工作日（包括加班日）提供 5\*8 小时服务；非工作时间或节假日提供热线或电话支持服务（客户服务热线：9616616），如有需要，须安排人员现场解决。

#### 3) 防（杀）毒服务响应要求

工作时间内（包括加班日），4 小时内予以解决。

非工作时间内，6 小时内予以解决。

3、人员要求：常驻甲方现场，乙方每个系统驻场维护工程师不得少于 1 人。乙方应提供相应的服务水平质量保障承诺文件并于投标前确定驻场维护工程师，同时需通过甲方考核认可（考核要点：基础能力、实践能力、服务能力）；且要求制订硬件维修保养操作标准规程，并对驻场维护工程师进行相应培训和训练，使之达到快速响应、规范操作、保质保量、专业准确的能力要求。其中分工方面：1 人负责业务系统维护和人员协调、1 人负责硬件和网络的维护。当需求应急服务或者是巡检服务的时候，乙方后台派出不少于 1 人的应急服务人员。驻现场网络

维护人员应有网络管理员认证或相关专业水平认证，维护小组组长或主管具有一定的技术及管理知识和经验，能够容易地与客户沟通，能够很好地执行维护服务任务。并能根据一些特殊的情况可以适当增加维修人员，接受甲方的统一管理。乙方参与本项目的至少有4人，并且具备应用系统维护水平的不少于1人，具备硬件和网络维护水平的不少于1人。乙方应有网络认证工程师协助网络、系统等维护。乙方派驻本项目的技术人员和项目负责人必须固定，如有变更，必须经甲方同意并签字确认。乙方必须提供人员管理及配备方案，并确保其人员的稳定性。

4、技术装备：维护过程中所需要的一切技术装备由乙方自行负责。

5、文档：乙方应按甲方的要求制定维护过程中产生的文档，做科学、规范、详尽、统一等方面的要求。

6、维护工具：乙方应用运维软件平台，对运维工作通过信息化手段进行管理。

7、乙方应在签订合同时提供完整可行的运维实施方案，并确保相应资源准备到位。协助甲方制订可持续的信息系统运行维护发展战略。

### **三、服务流程**

乙方需要根据送修、现场、特殊服务要求（如购件、升级等）等服务类型制定一套科学、合理的维护工作标准和规范流程，并需得到甲方的审核、批准。在维护期内，乙方需要严格遵循服务流程做好每一项服务。乙方须在每月提交维护服务流程执行情况报告，发现不足及问题，要及时与甲方协商解决办法。

### **四、服务质量的评定**

维护质量的评定由甲方进行统一考核，并根据考核的结果作为服务质量的评定指标。考核的标准：运维服务单综合评价满意度不低于90%，甲方不定期或每半年定期对各部门进行调查的综合评价满意度不低于

90%，如能满足考核要求，则合同的续签优先考虑。

## 五、服务的管理

1、乙方必须配合甲方积极参与对其派驻工程师的监督和管理，遵守甲方的相关规章制度。

如因乙方运维工程师而发生安全问题，甲方有权做出相应处理，直至终止合同并追究乙方相应责任。

2、乙方保证其运维工程师符合一定的技术水平，甲方有权对不满足工作要求的运维工程师向乙方提出更换要求；如发现工作上有弄虚作假情况，甲方有权做出相应处理，直至终止合同并追究乙方相应责任。

3、乙方未经甲方同意，不得将所接触到的相关技术或业务资料、数据用作其他用途或以任何形式泄露给第三方，否则甲方有权做出相应处理，直至终止合同；同时乙方需承担由此引起的法律责任和甲方的经济损失。

4、人员管理：乙方常驻甲方现场维护工程师不得少于4人，工作上需要遵守甲方有关工作制度及保密制度。驻场运维工程师的变更需要征求甲方意见，甲方有权根据运维工程师服务质量情况要求变更运维工程师。遇特殊情况经甲方要求增派人员，乙方应积极配合。

5、主动服务：乙方应积极思考、不断改进服务态度和质量，变被动服务为主动服务。根据甲方的设备及需求发展趋势，积极并及时采取措施，提前做好工作方案，及时解决。

6、回访：乙方管理层，需要每半年到甲方了解和听取甲方的问题和建议，并采取适当措施改进维护服务，提交回访报告和工作建议。

## 六、提供服务的时间、地点和方式

1、提供服务的时间：2022年11月29日开始至2023年11月28日

2、提供服务的地点：许昌市辖区范围内

### 3、提供服务的方式:

驻场服务: 一旦甲方报障后, 乙方必须在规定的响应时间内到达现场进行故障诊断, 然后采取有效的措施解决问题。如果在现场不能及时解决问题的, 在征得甲方同意后, 把设备送修。

## 七、甲方的权利和义务

### (一) 甲方的权利

- 1、对乙方的运行维护项目工作进行监督。
- 2、对乙方的运行维护项目报告进行审核确认。
- 3、乙方在运行维护项目工作中有违反相关法律法规及本合同规定行为的, 甲方可以解除合同, 并追究乙方的违约责任。

### (二) 甲方的义务

- 1、为乙方提供真实、合法、完整的运行维护项目。
- 2、为乙方提供必要的工作条件和工作合作。
- 3、负责监督和检查乙方工作的进度、质量及纪律的遵守情况。发现乙方在运行维护项目工作中有违反相关法律法规及本合同规定行为的, 应当及时予以制止, 并向有关部门报告。
- 4、为乙方提供运行维护项目格式、运行维护项目和有关政策规定文件。
- 5、按本合同书的规定支付乙方运行维护项目费用。

## 八、乙方的权利和义务

### (一) 乙方的权利

- 1、要求甲方为运行维护项目工作的开展提供必要的资料和便利。
- 2、要求甲方按约定及时支付运行维护项目费用。

### (二) 乙方的义务

- 1、在履行本合同书规定的义务期间, 按甲方的指示进行运行维护

项目服务。

2、在2023年11月28日前完成本项目工作，并按甲方规定出具项目总结报告。

3、对于在运行维护项目过程中一时不能明确的问题应当及时汇报告知甲方。

4、对受委托执行业务过程中知悉的商业秘密严加保密，乙方不得将其知悉的商业秘密和企业提供的资料对外泄露。

5、不得将本合同书委托的事项转委托第三者。

6、必须严格按照规定开展运行维护项目工作，不得违反相关法律法规及本合同的有关规定。

### 九、验收

在乙方提供服务完毕之日起7个工作日内，甲方应组织质量验收。服务质量验收合格的，甲方向乙方签发《质量验收报告》；不合格的，甲方及时向乙方提出质量异议和投诉。

验收标准以本合同第五条约定标准为准。

### 十、合同价款

项目合同总额（含税价）为¥721800.00元（大写：人民币柒拾贰万壹仟捌佰元整）。

### 十一、支付方式

签署合同后的10个工作日内，支付合同总额的50%，验收通过后一次性支付合同金额的50%，乙方需在服务结束前的10个工作日内向甲方提供相应金额的服务发票，甲方在收到发票后的5个工作日内支付费用。

乙方账户信息

名称：河南航天金盾网络科技有限公司

账号：410113010140019101

开户行：中原银行郑州经三路支行

## **十二、违约与责任**

因一方原因造成对方权益受损，损害方应承担法律责任并赔偿受损方由此引起的一切经济损失，因不可抗力因素造成的除外（例如甲方年度财务核算封账等）。其中：

（一）甲方应依合同规定时间内向乙方支付货款，每拖延一天，甲方向乙方支付应付金额的百分之一的违约金。

（二）乙方未能按时完成合同中的项目服务内容，每拖延一天，须向甲方支付应付金额的百分之一的违约金。

（三）乙方项目每半年运维服务单综合评价平均满意度低于 90%或甲方不定期或每半年定期对各部门进行调查的综合评价满意度低于 90%或月度累计有效投诉次数超过 4 次，须向甲方支付合同金额的百分之五作为违约金。

（四）甲方无正当理由拒绝验收的，甲方向乙方支付应付金额的百分之五的违约金。

（五）有下列任何一种情况出现，甲方有权单方面终止本合同，向乙方追究经济损失的赔偿：

1. 对乙方的连续两个月的当月有效投诉记录达 4 次及以上；
2. 半年考核期对乙方满意度低于 90%；
3. 因乙方服务质量问题，导致甲方出现事故造成重大损失的。

## **十三、保密条款**

乙方在系统维护期间，对于项目实施中的资料、数据、帐户等信息，必须做好保密工作，未经甲方许可不得向外传播或用于其它用途。如果乙方违反保密条款规定，乙方应当根据违约情况向甲方支付全部损失。

## **十四、合同纠纷的解决**

在履行合同的过程中，甲、乙双方如产生合同纠纷，合同双方 30 日内仍协商不成的，任何一方均有权将争议事项提交许昌仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁。

#### 十五、合同书的有效期间

本合同书一式六份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方两份。合同自双方签字之日起生效。

#### 十六、约定事项的变更

由于出现不可预见的情况，影响运行维护项目工作的如期完成，甲乙双方可要求变更约定事项，但应及时通知对方，并由双方协商解决。

十七、本合同书未尽事宜，由甲乙双方依照《中华人民共和国合同法》协商处理。

甲方：许昌市公安局

(盖章)

地址：许昌市魏都区许由路 166 号

负责人：

经办人：

电话：18637460181

开户银行：

帐号：

签约日期：2022 年 11 月 28 日

乙方：河南航天金盾网络科技有限公司

(盖章)

地址：河南省郑州市金水区花园路街道金水路 8 号院金源大厦 7 楼 703 号

法人代表：代/文

联系人：刘伟

电话：17797770733

开户银行：中原银行郑州经三路支行

帐号：410113010140019101

签约日期：2022 年 11 月 28 日