

警务平台派出所模块维护项目合同

项目名称：绍兴市公安局警务平台派出所模块维护

项目编号：YH2020-10017

甲方：（买方）绍兴市公安局

乙方：（卖方）浙江亿点通信息科技有限公司

甲乙双方本着公平合理、互惠互利的原则，就甲方向乙方采购警务平台派出所模块维护项目，经友好协商签订本合同，具体内容如下：

一、服务内容

派出所模块维护服务主要包括系统软件支撑服务、巡检及故障处理等两方面内容，具体如下：

a、系统软件支撑服务

1. 日常支撑内容

对平台相关系统软件进行使用指导和咨询

对软件系统性能优化、系统安全、参数配置提供建议

必要时现场进行软件设置调整优化

2. 系统增值服务

系统优化服务

3. 系统周边服务

系统咨询服务

如甲方需要购买机器，乙方可以提供相应的系统咨询服务。

系统测试服务

如甲方需要对旧机器重新利用，乙方可以提供相应的系统测试服务。

4. 人员培训服务

为甲方提供系统管理员培训。

5. 机构调整

行政管理数据调整

满足政府机构调整需求，根据乡镇街道、村居委会合并、撤销、拆分等需要，维护乡镇街道、村居委会与公安机构关系，同时调整派出所模块基础数据行政管理信息，便于基层能顺利及时操作相关数据。

所属机构调整

鉴于分局、派出所、警务区机构调整需要，根据分局、派出所、警务区合并、撤销、拆分，维护分局、派出所、警务区基本信息，同时调整派出所模块基础数据所属机构信息，便于基层能顺利及时操作相关数据。

b、巡检、故障处理。

1. 制定定期预防性维护方案

制定预防性维护计划；

热线技术支持及远程服务；

建立甲方档案及维修记录；

工程师定期电话询访、现场走访，解决系统隐患，解答客户技术疑难问题；

季度、年度结束提交系统情况分析报告及维护总结报告。

2. 定期维护计划

每季度派工程师到甲方现场对系统及相关系统进行一次预防性维护服务（例行巡检），以便及时发现一些隐患，把故障几率降至最低；巡检后，乙方将为甲方提供详细的巡检报告，内容包括系统现在运行情况，哪些方面存在问题隐患及解决方案，总结同期系统的运行情况，并提出日常维护的建议，根据巡检报告，做出以后工作重点和

建议乙方工程师定期以电话方式与甲方工程师进行业务沟通，并做详细电话记录，若有问题要及时派工程师现场处理；

每次例行的系统预防性维护后，乙方公司工程师将详细填写《预防性维护检查表》并交用户签字认可，双方各留一份以备存档。

3. 文档管理及反馈

为甲方建立专门的系统维护档案：

工程师第一次到现场巡检时，将做出支撑系统的详细配置清单、所使用的操作系统、数据库及版本号，和应用系统的使用情况及相关软件系统的配置参数。

每次巡检填写《巡检表》，记录系统的运行情况，以及出现过的问题和解决的办法，系统的配置变动情况。

每次故障处理时，填写《服务记录表》，记录故障的现象，处理的过程。上述档案将详细记录甲方系统的变动及使用状况，对甲方的后续服务和快速应急响应提供了有力的保障。本档案除在乙方保存外，还将作为每次巡检报告的附件交由甲方。

4. 紧急故障维修

1) 修复方案

系统出现故障时，乙方公司工程师将及时做出响应并尽快开展维修及修复工作。电话了解故障情况及错误码情况，并指导甲方系统管理员采取紧急措施；在电话指挥启动备份方案的同时，乙方工程师将以最快的速度到达内网现场进行系统修复。

维修修复过程由专人负责跟踪、协调、监督，此案例负责人与具体责任工程师、甲方多方保持畅通的交流沟通，直至问题解决。

2) 内网故障支撑

系统出现故障时，乙工程师将及时到达公安内网进行系统修复。在进行故障诊断启动故障恢复应急方案，故障处理汇报及预防措施实施

3) 响应时间及修复时间

响应时间：每天 24 小时，立即响应

乙方工程师在接到用户故障服务请求后，将及时电话指导甲方工程师采取应急措

施，避免造成重大事故。同时从乙方办事处乘最快的交通工具抵达内网现场。

系统修复时间：关键性故障或影响业务正常生产的故障：到达内网现场后 4 小时；
疑难故障：到达内网现场后 12 小时内。

4) 免费服务项目

(1) 系统安全及性能优化

根据甲方系统的运行使用情况，乙方及时向甲方提出系统安全及系统优化的合理建议，确保甲方系统安全正常运行。

(2) 建立系统维护技术档案

乙方对甲方的所有保修系统，均根据每次的电话记录、预防性维修报告和故障维修报告建立技术文档，详细记录设备型号、故障时间、故障类型、维护措施、维护质量、维护时间及维修人员等信息。

二、合同金额

本合同金额为（大写）：伍万捌仟元整（¥58000.00 元）人民币。

三、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

- 1、乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。
- 2、乙方保证此次项目所形成的新的知识产权等均由甲方拥有；本合同签署前各方已经拥有的知识产权权利，仍归各方所有。

五、履约保证金

合同金额的 5%作为履约保证金。

六、转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

七、服务期

1. 服务期一年，维保期自 2020 年 11 月 30 日至 2020 年 11 月 29 日。

八、合同履行时间、履行方式

1. 合同履行时间：一年
2. 履行方式：提供技术支撑服务和定时巡检；

九、款项支付

付款方式：合同签订后，乙方向甲方指定账户打入合同金额 5%作为履约保证金；收到履约保证金后，甲方在 30 个工作日内支付合同金额 100%。服务期满，验收合格后退还履约保证金（不计息）。

十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、质量保证、项目验收及后续售后服务

1. 乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。
2. 乙方提供的服务成果在服务期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：
 - (1)重做：由乙方承担所发生的全部费用。
 - (2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

(3)解除合同。

3. 如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在 4 小时内到达甲方现场。
4. 在服务期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十二、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。
2. 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。
3. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十三、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、诉讼

1. 因货物的质量问题发生争议的，双方协商一致后委托具有相应资质的质量检测机构对货物质量进行鉴定，费用由乙方先行垫付；无法协商一致的，任何一方均可委托具有相应资质的质量检测机构对货物质量进行鉴定，费用由委托方先行垫付。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。
2. 凡有关本合同或与本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决；如通过协

商无法解决的，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。（诉讼费用除人民法院另有裁决外，由败诉方承担）。

在诉讼期间，除正在进行裁定的部分外，本合同其他部分应继续执行。

十五、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。
4. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份；政府采购中心备案壹份，招标代理公司备案壹份。

甲方：

地址：

法定（授权）代表人：

签字日期：2020年11月27日

乙方：

地址：

法定（授权）代表人：

签字日期：2020年11月26日

合同鉴证方：

法定（授权）代表人或主要负责人：

鉴证日期：