

绍兴市公安局旅馆业治安管理系统维保合同

甲方：绍兴市公安局

乙方：浙江绍兴肯美信息技术有限公司

根据《绍兴市公安局印章业和旅馆业治安管理系统维保项目》（招标编号：SXJHCG—2021—N0057）要求，甲乙双方本着互相信任、真诚合作的原则，经双方友好协商，就乙方为甲方提供技术支持维保服务达成一致意见，特签订本系统维保合同。

一、维护目的

通过对软件的标准化维护，帮助客户正确使用、管理和维护应用软件，解决应用软件运行过程中出现的问题，保证整个系统正常稳定运行。

二、维护内容

本维保合同主要针对绍兴市范围内 1600 多家旅馆及 500 余家民宿（农家乐）现已安装的浙江省旅馆业治安管理系统进行统一日常维护及人员培训，并承担每年新增的新开业旅馆、民宿治安管理系统信息的安装、培训、维护服务，对公安局旅馆业治安管理软件内外网数据交换平台软硬件进行维护，对旅馆上报数据按时备份，保障数据的安全性，保证 VPN 外网服务器的正常运行。对全市各级公安机关治安部门、派出所使用人员进行培训，对公安内网数据查询统计平台进行维护。对派出所旅馆业检查平台进行维护，保证派出所民警上门检查时业务数据的正常上报。

三、维护人员安排

1、针对各地区 1600 多家宾馆和 500 余家民宿，根据其分布的地域广、服务对象技术力量薄弱、人员更替频繁等原因，乙方在各个地区设立专门的维护站点，并安排专职维护人员。在绍兴市范围内配置 14 人的专职维护队伍。根据维护工作量，维护人员配置如下：

越城区 3 人,诸暨 2 人、柯桥 2 人、上虞 2 人、嵊州 2 人、新昌 1 人。设立 24 小时维修热线,安排专业接线人员 2 人。

2、各地设置专门的维护负责人,保证与公安治安部门的日常沟通和民警在日常软件使用中的培训和售后服务。

3、对内外网服务器和数据交互平台,安排专职技术人员做日常的维护和数据备份工作。

四、乙方提供维护方式及维护承诺

1、电话支持服务

客户可以通过乙方统一服务热线提出服务请求,热线工程师将通过电话提供远程技术支持服务。7×24 小时服务热线:0575-88624555。在接到客户报修电话后,立刻对客户故障进行判断,远程指导。

2、远程支持服务

通过远程拨号技术支持可以快速解决某些故障问题,乙方热线服务工程师可以在客户许可的前提下首先尝试以远程登陆系统的方式进行故障诊断并尽快解决故障。

3、现场技术支持服务

在确认通过电话或远程拨入等方式无法排除故障后,乙方将派遣现场工程师提供现场服务。乙方承诺在 2 小时内到达客户现场,24 小时内彻底修复故障。

在现场服务时严格遵守客户相关规定,在需要做出变更操作前首先征得客户许可;服务结束后客户现场服务责人在《客户服务报告》上签字许可之后现场工程师再离开现场。

乙方以优先恢复客户业务系统作为故障处理的首要原则,在业务系统恢复的情况下再积极查找故障原因,彻底修复故障。

4、 紧急故障应急预案制定及处理服务

为了应对系统可能出现的紧急故障,乙方将从事前预防和事后处理两个方面制定紧急故障应处理预案。

(1)事前预防:双方指定专人负责在紧急故障发生时及时沟通,乙方将由项目经理负责响应,乙方技术人员进行系统风险评估,提出系统整改建议,制定紧急故障应急处理预案。

(2)事后处理:立即做出响应,如果需要现场支持,现场工程师将以最快速度赶赴现场故障修复,由经验丰富的技术人员

提供专人支持，包括远程和现场故障诊断和排除；远程解决不了的做到 1 小时到达现场，24 小时之内系统恢复正常。

5、新增客户安装系统及升级服务

乙方负责维护系统软件及相关软硬件的正常使用，并主动获得关键补丁和升级软件信息，协助客户安装补丁和升级软件；在客户系统出现变动时，乙方可以为客户更新软件。对于每年新增客户，乙方免费上门安装培训。通过乙方的软件维护服务和规范的实施流程，可以帮助客户规避系统变更或升级时带来的风险。

6、关键时间点现场值守服务

每逢重大政治活动或公安检查期间会形成短暂的业务高峰，给现有业务系统带来沉重的压力，增加了系统的不稳定性；在新系统上线和系统割接时段，同样会对现有业务系统产生一定的影响。为了保证在上述关键时间点用户能够得到相比平时更高级别的保障，乙方在服务期内为客户提供一定人/天的关键时点现场值守与协同检查服务。

7、定期巡检及健康检查服务

定期巡检及健康检查服务是乙方为客户提供的一种定期预防性例行检查、维护的主动式服务。通过该项服务，客户可以对系统的当前运行状况有一个详细的了解，对巡检中发现的问题可以及时采取预防性措施，降低故障发生的概率，提高系统的可靠性、稳定性。

乙方将为客户每月提供至少一次巡检服务。服务开始前乙方将主动与客户取得联系，确定服务时间和工程师名单；巡检过程中将按照巡检报告模板逐项检查记录；巡检结束后将根据巡检结果提供系统整改建议，并由客户负责人确认后备案。维保记录情况每月交给绍兴市公安局治安部门留档备查。

8、客户培训服务

乙方承诺免费提供针对系统的技术培训和交流，包括：

（1）现场培训：主要在软件新装、日常巡检及维护过程中进行，由乙方工程师结合实际情况，对系统的安装调试、使用和维护进行详细的讲解，达到客户相关人员能够自主使用的目标。

（2）定期培训：由公安机关治安部门组织召集软件使用相关人员对软件操作和相关注意事项进行培训。

9、软件升级服务

乙方应根据甲方要求，对系统客户端应用进行完善升级；当系统发生变更升级时，负责完成新系统的安装、培训工作，并完成原系统的数据迁移工作，完成新系统的二次开发工作。同时完成旅馆经营单位的相关培训工作和日常服务。

10、硬件维护

合同期限内，系统服务器硬件故障维修以及相关日常维护由乙方提供。所产生的费用包括在维保项目中。

五、双方责任与义务

1、甲方应督促落实客户有专人负责客户端软件使用管理，并建立安全管理制度。

2、乙方应按照本合同要求，做好旅馆业治安管理信息系统维护工作。

3、乙方应严格遵守保密安全规定制度，签订保密协议，在项目实施之前，乙方项目参与人员必须签订保密协议，保证项目建设人员做到保守机密和警务秘密，安全可靠，对印章业治安管理信息系统的数据不得私自截留、复制拷贝、另作他用等。

4、乙方所派工作人员与甲方不发生任何法律关系，乙方所派工作人员发生的劳务纠纷或者疾病、事故等与甲方无关，由乙方负责自行处理和承担解决。

六、违约责任

1、乙方未按本合同承诺提供电话支持服务或接到电话后未立刻对客户故障进行判断、远程指导的，每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币壹仟元（¥ 1000.00 元），超过五次的，甲方有权终止该合同。

2、乙方未按本合同承诺提供远程支持服务的，每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币壹仟元（¥ 1000.00 元），超过五次的，甲方有权终止该合同。

3、乙方未按本合同承诺提供现场技术支持服务的或者未在承诺时间内达到现场并修复的，每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币壹仟元（¥ 1000.00 元），超过五次的，甲方有权终止该合同。

4、乙方未按本合同承诺提供紧急故障应急预案制定及处理服务或未在承诺时间内达到现场并修复的，每次甲方对乙方从

履约保证金中扣除人民币壹仟伍佰元 (¥ 1500.00 元) , 超过三次的, 甲方有权终止该合同。

5、乙方未按本合同承诺提供新增客户安装系统及升级服务的, 每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币壹仟伍佰元 (¥ 1500.00 元) , 超过三次的, 甲方有权终止该合同。

6、乙方未按本合同承诺提供关键时间点现场值守服务的, 每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币贰仟元 (¥ 2000.00 元) , 超过三次的, 甲方有权终止该合同。

7、乙方未按本合同承诺提供定期巡检及健康检查服务的、未做到每月一次巡检服务、巡检报告未交各地治安部门留档备查的, 每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币壹仟元 (¥ 1000.00 元) , 累计超过五次的, 甲方有权终止该合同。

8、乙方未按本合同承诺提供客户培训服务的, 甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币叁仟元 (¥ 3000.00 元) , 经甲方再次通知, 乙方仍未履行提供客户培训服务的, 甲方有权终止合同。

9、乙方未按本合同承诺提供软件升级服务的, 甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币叁仟元 (¥ 3000.00 元) , 经甲方再次通知, 乙方仍未履行提供软件升级服务的, 甲方有权终止合同。

10、乙方未按本合同承诺提供硬件维护的, 甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币叁仟元 (¥ 3000.00 元) , 经甲方再次通知, 乙方仍未履行提供硬件维护的, 甲方有权终止合同。

11、以每个服务区域为单位, 所属地公安机关接到因乙方原因造成客户端维护有效投诉的, 每次甲方对乙方从履约保证金中扣除人民币壹仟元 (¥ 1000.00 元) , 累计超过五次的, 甲方有权终止合同。

12、系统服务器端故障如因乙方原因未能在 24 小时内解决, 甲方可对乙方从履约保证金中扣除人民币伍仟元 (¥ 5000.00 元) , 超过 48 小时仍未解决的, 甲方有权终止合同。

13、因乙方原因未按照合同约定做好维护工作造成系统瘫痪、数据泄漏、数据丢失、数据无法保存上传等严重后果的, 甲方有权终止该合同。

14、因乙方违反合同约定造成合同终止的，甲方有权扣除乙方的全部履约保证金，已支付给乙方的维护费用按实际维护天数比例的 80% 结算，乙方必须在合同终止后一周内向甲方退还剩余的维护费用，未支付的维护费用甲方不再支付。

15、因乙方原因导致系统数据泄漏造成后果的，乙方应承担法律责任。

七、合同期限和付款方式

年度维保费合计： ¥ 628000.00 元（大写：人民币陆拾贰万捌仟元整）。

合同有效期为壹年，自 2021 年 7 月 20 日至 2022 年 7 月 19 日止，期满合同自动终止。

付款方式：合同签订后，乙方向甲方指定账户打入合同金额的 5% 即 ¥ 31400.00 元（大写：人民币叁万壹仟肆佰元）作为履约保证金；收到履约保证金后，甲方在 30 个工作日内先支付合同金额的 30% 即 ¥ 188400.00 元（大写：人民币拾捌万捌仟肆佰元整）给乙方，服务期满，经甲方验收合格后，再支付乙方合同金额的 70% 即 ¥ 439600.00 元（大写：人民币肆拾叁万玖仟陆佰元整），并退还履约保证金（不计息）

八、乙方开户银行信息

单位名称：浙江绍兴肯美信息技术有限公司

开户行及账号：恒丰银行绍兴支行 857510010122806367

九、争议解决

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、其他

中标通知书、招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

本合同未尽事宜，由甲乙双方协商后产生书面文件，作为本合同的补充条款，具备与本合同同等法律效力。

对本合同内容的任何修改和变更需用书面形式，并经双方签字确认后生效。

本合同为双方唯一的正式协议，其他任何方案，口头说明及本项目有关的信函、传真、邮件等，均以本合同为准。

本合同一式五份，甲乙双方各执两份，另有一份交招标代理公司备案。

绍兴市公安局

(盖章))

法定代表人或

授权代理人：

日期： 年 7 月 19 日

浙江绍兴肯美信息技术有限公司

(盖章)

法定代表人或

授权代理人：

日期：2021年7月19日