

鄯善县井电双控计量设施运行维护

合 同 书

鄯善县水管总站

新疆得一信息技术有限公司

2020 年 12 月

鄯善县井电双控计量设施运行维护合同

甲方：鄯善县水管总站

乙方：新疆得一信息技术有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国合同法》的规定，甲乙双方经友好协商，在平等自愿、互利共赢的基础上，就乙方为甲方提供鄯善县井电双控计量设施运行维护的相关事宜，为明确双方责任、权利及义务，特签订本合同，双方共同遵照执行，具体内容如下：

一、服务内容

服务要求：运行维护服务主要分为日常巡检、定期巡检、运行监控、系统软件维护管理、设备软硬件维护管理和技术咨询等维护管理相关工作。

（一）运行维护范围及方式

运行维护范围主要包括鄯善县 2924 套井电双控计量设施。

运行维护服务方式：乙方提供 24 小时全天候技术支持服务，服务方式包括现场支持服务、电话支持服务、在线技术支持服务等。

（二）运行维护整体要求

1. 日常运行巡检：每天对运行维护系统平台巡检，按照机电井使用率每日 2-4 次，发现潜在风险并及时解决。
2. 定期巡检：每年至少 2 次对系统进行排查；每套井电双控设备每季度至少维护 1 次，每年至少 4 次对设备进行除尘、清理和保养。
3. 运行维护期内乙方运维人员因外出培训、考察等发生的所有交通住宿培训等费用由乙方自行承担。
4. 及时发现故障和问题，并对故障和问题进行及时响应与修复（若造成



故障原因与井电双控设备无关，不在维护范围内，运行维护人员可告知用水户自行维修）。乙方应根据甲方要求，针对可能发生的软硬件设备故障，制定应急预案，在发生故障时，提供 24 小时全天候响应服务。本采购服务范围：内的设备或系统出现故障后，应及时报告甲方，提出解决办法及方案，并对故障模块或设备予以更换（设施及配件如需更换，需与甲方商定价格后，甲方向用水户发布收费公告或通知，甲方协助乙方收取；因乙方维护不当等原因导致设备更换的，更换产生的费用由乙方承担）。具体故障修复服务要求：

（1）乙方可通过电话指导和现场服务等方式进行故障修复，并在双方约定的服务等级中相应故障级别所规定的时限内完成。同时，乙方应根据系统故障的变化或甲方的要求进行服务方式的改变。

（2）根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内解决时，故障级别将自动升级。

一级故障（重大故障）：指在运行中出现硬件故障或服务中断，导致基本功能不能实现等严重后果的。

二级故障（主要故障）：指在运行中出现硬件故障，导致设备部分性能不正常等严重后果的。

三级故障（次要故障）：指在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键性能指标不受影响的各类故障。

没有明确定义类型的故障，按甲方的要求判定级别并进行相应处理，待故障处理完成后，双方确认故障级别。

（3）针对一级和二级故障，乙方立即启动提供现场支持服务的响应流程；针对三级故障，乙方可通过电话等远程支持进行服务响应，远程支持不



能解决的故障，乙方应迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的运维人员赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，开始不间断工作，并最终排除故障。

（4）故障响应时间要求

一级故障、二级故障和三级故障，运维人员到达现场规定时间均为 2 小时以内。

（5）故障修复时间要求

一级故障、二级故障和三级故障，修复时间分别为接到故障报警电话开始计时小于 8 小时、小于 12 小时、小于 24 小时。

5. 协助甲方建立运维工作制度，制定各类应急预案，并协助实施。

6. 建立资产台账，建立资产变动流程，并按照流程严格执行。

7. 按照甲方要求，做好甲方安排的其他工作。

8. 做好运维人员的技术培训服务，提升能力，提高工作效率。

9. 做好 24 小时保障值班工作。

（三）需提供的技术文档

每季度提供一份巡检报告，包含本季度的系统运行情况、设备在线情况、故障汇总、修复情况说明和建议报告。每年进行一次年度全面盘点巡检，提供年度系统和设备运行情况和建议报告。

（四）服务团队要求

1. 乙方需为本采购服务成立专门的运维组，并任运维负责人，服务期内原则上不允许更换运维人员，如有运维人员外出学习、休假，经甲方同意后，在不影响正常运行维护的情况下，可由乙方自行安排。

2. 乙方需随时协调原厂技术力量，对运维人员不能在规定时间内处理的故障，按照甲方要求提供原厂支持服务，由此产生的全部费用由乙方承担。



3.本运维组组长、组织架构及成员职责分工应满足招标要求。

4.服务人数要求：保证服务人员相对稳定，乙方的服务团队至少有五名三年以上相关工作经验的专业运维人员。乙方不得随意更换运维人员，如必须更换的需经甲方同意。

5.值班服务要求：按值班要求，乙方组织运维人员按每班1人安排值班，值班时间为24小时。特殊时期，按照甲方要求进行加强值班。

6.投诉服务：明确投诉电话和投诉接待人员，针对用户的投诉，乙方必须在0.5小时内响应，3个工作日内将处理结果反馈给投诉人。

(五) 双方的权利、义务和责任

甲方的权利、义务和责任：

- 1.甲方承担设备运行维护的费用。
- 2.甲方应当支持乙方技术服务等相关工作，为乙方提供准确的服务信息。
- 3.甲方有权监督乙方的服务过程，检查服务质量，并按考核标准定期对乙方技术服务考核评价，有权依据考核标准对乙方进行责令整改和经济处罚。

乙方的权利、义务和责任：

- 1.乙方应遵守相关法律法规规定进行运维工作，并承担相关责任。乙方应制定甲方认可的相关管理制度。
- 2.应遵守甲方各项规章制度和流程，做好安保维稳、安全检查与防范工作。
- 3.乙方按甲方的要求完成服务外包合同所约定的服务项目，并接受甲方的监督、考核。

(六) 运行维护方案

乙方应根据甲方需求制定完善的运维工作方案，方案至少应包含工作目

标、工作流程、以及详细服务内容、人员配备方案、人员资质等。

(七) 合同期限

本合同自双方代表签字盖章之日起生效，有效期为五年（从 2021 年 1 月 1 日—2025 年 12 月 31 日止）。合同期满前一个月，双方商议是否续约事宜。

二、合同总价

根据招标合同，本合同是采购乙方针对每套设备每年的运行维护服务。每套设备每年的运行维护服务费用是 480 元 / 套 / 年（大写：肆佰捌拾元整 / 套 / 年），此价格为含税价，相关税费均由乙方承担，甲方根据乙方每年实际运维的设备数量支付运行维护服务费。

三、付款方式

1. 本合同签订生效后，甲方按季度向乙方支付合同金额，根据本季度实际运维设备套数进行支付。

2. 为确保运维工作正常开展，每年第一季度甲方向乙方支付 2924 套设备运行维护费用的 30%，即 42.1056 万元，若第一季度支付的费用超过实际运维设备应支付的费用，则从下一季度运维的应支付费用中减去第一季度多支付的运行维护费。

3. 甲方支付费用前，乙方需按照甲方要求开具相应发票，甲方收到乙方开具的发票后再向乙方付款；否则，甲方有权拒绝付款，由此产生的损失由乙方承担。

四、服务地点

甲方指定的地点：鄯善县全县范围内

五、服务质量保证



1.乙方技术人员应做到对甲方设备有全面详细的了解，服务时出具派工单，出现故障及时解决，对甲方设备进行清灰、保养和巡检等服务，以确保设备的正常运行和延长设备的使用寿命。

2.在质保期范围内的设备出现非人为原因损坏，由当时中标负责安装的公司更换配件，严禁出现没有过保的机器让用水户购买设备现象。

3.乙方在接到甲方报修电话应及时响应，一般情况当时解决，如遇到乙方技术人员无法解决的问题，由乙方聘请专业工程师免费上门解决。在实际运作过程中，如遇上述以外的问题，双方对具体情况协商解决。

六、考核方式

1.检查若发现乙方未按要求进行管理、未按要求巡检，或发现乙方未发现的故障、擅离职守的情况，按 200 元/次核减运行维护费。

2.乙方未能按规定时限响应或到达现场，每出现一次按 50 元/次核减运行维护费；虽响应但未在规定时间内完成且无正当理由的，24 小时以内按 100 元/次核减运行维护费；超过 24 小时未完成或修复的，应及时通知使用单位及甲方，若无故拖延，每出现一次按 300 元/天核减运行维护费，不同内容可重复计算。

3.井电双控计量设施发生故障，因乙方维护不及时、不响应或维护不当的原因造成的按 500 元/次扣除运行维护费。

4.每季度上报一次详细的巡检报告，若无故未按时上报。每延迟或缺失一次，按 5000 元/次核减运行维护费（法定节假日除外）。

5.当本季度运行维护费若扣除完毕，计入下一季度考核，直至合同全部费用扣除完毕。

6.不可控因素所导致的维护时间延误不计入考核。



七、争议解决

本合同履行过程中发生争议时应由双方协商解决，协商不成的，向甲方所在地的法院提出诉讼解决争议。

八、合同生效及其它

本合同一式陆份，双方各执叁份，具有同等的法律效力。

本合同未尽事宜，双方协商一致后，可签订补充合同或以备忘录的形式对本合同中的有关问题做出补充、说明、解释。补充合同、备忘录与本合同具有同等的法律效力。如双方对本合同未尽事宜无法达成共识，则依照国家有关的法律法规规章进行解释。

甲方：（公章）

法定代表人：



委托代理人：

乙方：（公章）

法定代表人：



委托代理人：

签订时间：

2020年 12月 4日

