

## 用户服务协议

编号：11N45775911320242202

采购单位（甲方）：新疆医科大学第一附属医院昌吉分院（昌吉市第二人民医院、昌吉市中医医院）

服务单位（乙方）：新疆驿安消防技术服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、等法律法规规定，并严格遵循昌吉市国家机关、事业单位及（或）团体组织新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-新疆驿安消防技术服务有限公司采购项目招标文件、投标文件、新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-新疆驿安消防技术服务有限公司服务协议，就甲方委托乙方提供新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-新疆驿安消防技术服务有限公司服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

## 一、服务项目、价格

金额单位：元

序号	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	计数单位	成交单价	小计
1	软件运维服务	-	-	品牌:	1	项	40780.00	40780.00
合同总价（元）		40780.00						
合同总价（大写）		肆万零柒佰捌拾元整						

## 二、服务条款

根据《中华人民共和国民法典》、中华人民共和国建设部公告《城市消防远程监控设计规范》(GB50440-2007)、公安消防局《关于全面推进“智慧消防”建设的指导意见》(公消【2017】297号)指导意见等规定，全面提升企业单位消防安全管理水平，加强社会管理层、企业应用层的综合消防管理意识，甲、

乙双方在平等的基础上，经友好协商，就消防物联网远程监控联网用户运营服务事宜达成以下协议，以兹共同遵守：

## 三、服务内容及地址

1、乙方向甲方提供消防物联网远程监控系统的维护服务(含调试、数据采集、网络流量、设备维修换件)

2、服务地址：新疆维吾尔自治区昌吉市青年南路743号。

## 四、服务期限

乙方向甲方提供联网运营维护服务的期限为壹年，自2024年5月11日起至2025年5月10日止。

## 五、服务费用及支付方式

1、维护服务费用：40780元/年(大写：肆万零柒佰捌拾元整)(此价为含税价),甲方无需向乙方另行支付任何费用。

2、支付方式：乙方完成维护服务工作满半年后，甲方向乙方支付服务费用的50%,即人民币20390元；维护服务工作满一年，即协议履行期间届满后30日内，甲方向乙方支付服务费用的乘余50%,即20390元。

3、结算方式：电汇、网银、或转账支票。结算时，乙方须向甲方开具增值税发票，甲方收到发票后经审核向乙方付款，乙方收到款项以银行实际入账为准。

乙方账户信息(甲方不支持合同约定外账户付款):

名称：新疆驿安消防技术服务有限公司

账号：806020012010110729163

开户行：402885000299

4、乙方向甲方开具增值税普通发票或者增值税专用发票。(此价为含税价，包含的税率，如因国家税制改革引发增值税税率发生变化，本协议应适用于调整的最新税率，协议原约定的价格不应因税率变化而变化。合同签订后，甲方向乙方提供纳税人资格认定表和开票信息)

## 六、服务内容

1、乙方为甲方现有智慧消防设备提供维保服务，在协议约定服务期限内保证甲方智慧消防设备运行正常。

2、乙方数据运营中心内设24小时专职值班坐席(电话：13119948886),提供消防业务咨询，企业数据查询，平台及设备使用指南，售后服务咨询等。

3、提供消防评估、检测、维护体系性咨询服务。

4、协助甲方熟练掌握平台的操作流程，设备的使用情况。

5、免费提供智慧消防物联网平台迭代、升级，消防数据存储维护，平台服务器维护，并且无偿完成昌吉州、市消防支(大)队智慧消防网络管理平台对接事项。

6、缴纳运营商物联网数据流量费用，确保数据网络安全，稳定运行。

7、根据甲方要求，在甲方指定地点，将采取多种方式增加平台培训内容，实操人员定期考核，并定期组织智慧消防系统培训、消防应急知识培训、消防演练等。

## 七、服务要求

1、乙方向甲方提交公司相关资料，维保工作相关规范资料，智慧消防设备维修配件报价(配件价格不得高于市场平均价)。

2、每周对甲方智慧消防设备进行巡检，每周对系统运行情况进行评估，并向甲方提供书面运行报告。每半年向甲方提交书面的智慧消防系统运行具体参数。

3、智慧消防系统运行中发现问题或受到责令整改时，乙方应及时向甲方提供解决方案并在4小时内整改。

4、乙方须在甲方设备报修后1小时内做响应，维修人员必须在2小时内到达现场进行维修，一般性设备故障4小时内修复，较大设备故障当天修复。无法及时修复的设备故障，维保公司必须向甲方提供维修计划，在规定的时间内修复设备。如乙方连续两次未能及时赶赴现场进行设备检修，甲方有权按照医院维保单位管理要求中的条款认定乙方违约并收取违约金。对未及时响应、维修、完成日常巡检等造成损失的应全额赔偿，并承担全部责任。

5、乙方必须根据甲方现有的智慧消防设备，备存易损部件和重要设备。不能及时维修的设备故障，乙方必须提供临时代替设备，甲方设备到位后由乙方安装新设备。

6、遇到甲方接受评审、认证及大型安全检查时，乙方必须按照甲方的要求对智慧消防进行检查、维护。

7、智慧消防物联网平台升级、更新导致无法正常登录，乙方必须提前书面通知甲方并协助采取相应措施。

## 八、双方的权利与义务

1、甲方应积极配合乙方的工作，为乙方的工作提供便利条件。

2、甲方应向乙方提供完整的有关资料，帮助乙方收集有关信息以建立火灾报警监控信息系统点位信息。信息资料有变更时，甲方应及时书面通知乙方。

3、甲方应当及时、如实的向乙方反馈其设备的故障、损坏状况以便乙方能及时的进行保修或维修。因甲方原因导致设备故障、损坏的，乙方不承担任何责任，但乙方需协助甲方对故障、损坏设备进行修复。

4、从设备故障报修至乙方维修人员到场维修前，甲方及其工作人员应格外谨慎，严防火灾发生。如因甲方或其他工作人员的过失导致火灾发生，乙方不承担责任。因乙方未按照协议要求时间检修，由此产生的损失，由乙方承担。

5、根据有关法律和法规的规定，甲方消控机房每天24小时应有专人值班，甲方应保证消控系统设备正常运行。

6、甲方有权根据实际运营情况，向乙方提出书面建议。同时，甲方有权对乙方的服务内容及服务质量进行监督，若出现以下情况，乙方授权甲方从未付服务费中扣除违约金：

(1)一般故障(有配件)修复超时4小时扣除200元/次

(2)乙方1次电话不响应扣除100元/次，

(3)未按要求落实巡查、维护工作每次扣除500元/次，

(4)经过1次整改后仍然在复检中出现责任问题扣除年度维保费的10%/次，

(5)一次故障修复超时扣除500元/次，

(6)工作态度不佳扣除50元/次

(7)不服从甲方管理扣除500元/次

(8)由维保公司引起的有效投诉扣除100元/人/次

(9)维保公司引起的责任事故、政府安全管理部门的处罚、处理，根据现场具体情况认定承担金额，并继续承担对甲方的违约金。

7、系统维保中更换零件单价小于200元的单次消耗材料金额累计不超过400元以内的，由乙方负责。

8、遇重要节假日或大型活动期间，迎接各级检查等工作时，乙方应提前派工程师对系统进行巡检，以确保设备能正常工作。

9、乙方应及时、全面地向甲方提供本协议所述的各项服务。

10、乙方对于甲方提出的合理建议与要求应当采纳，并及时向甲方反馈自身工作的改进情况。

11、乙方应保证其所提供的产品来源及产品所附带的产品资料、许可手续合法、有效、真实，否则

由此而产生的任何责任，均由乙方承担并赔偿由此而产生的一切损失。

#### 九、违约责任

1、本协议的任何一方不履行约定义务，或者违反本协议条款内容，给对方造成损失或致使本协议提前终止的，违约方须向守约方按照服务费用总额的20%支付违约金，违约金不足以弥补损失的据实赔偿。

2、在运营维保服务期内，双方均不得无故单方解除本协议。住1

3、乙方严重违反甲方要求的维保服务内容、拒绝履行合同义务的，甲方有权利单方面解除本协议。



#### 十、免责条款

任何一方由于不可抗力(包括但不限于地震、战争、疫情)等原因无法履行合同时，应在不可抗力时间结束后30日内向对方书面通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或者双方谅解后，允许延期履行或修订合同，并视情况免于承担部分或全部违约责任。

#### 十一、争议的解决

甲、乙双方在履行本协议过程中发生争议的，应友好协商予以解决，若协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

#### 十二、其他

1、本协议自双方法定代表人或委托代理人签字盖章后立即生效。

2、本协议的附件及双方所签订的补充协议均为本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等的法律效力。

3、本协议以中文书写，空格部分填写的文字(不得涂改)与印刷文字具同等效力。

4、本协议一式4份，甲方2份乙方2份，具有同等的法律效力。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

法定（授权）代表人（签字）：

---

地址：

地址：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：新疆昌吉农村商业银行股份有限公司建国西路支行

账号：

账号：806020012010110729163

签订日期：

签订日期：