

绍兴市公安局指掌纹自动识别系统运维项目 合同（服务类）

项目名称：绍兴市公安局指掌纹自动识别系统运维项目
招标编号：SXQS-202406-DY014

甲 方： 绍兴市公安局
乙 方： 北京海鑫高科指纹技术有限公司
签 订 地： 绍兴
签订日期： 2024 年 9 月



根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经 绍兴市公安局（以下简称：甲方）和 北京海鑫高科指纹技术有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、服务主要内容

服务内容详见附件一。

二、合同金额

本合同总价(含税)为：¥370800.00元（大写：叁拾柒万零捌佰元人民币），合同约定结算价款以甲方委托的第三方审计单位出具的决算审计意见为准。（详细清单见附件二）

三、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

四、转包或分包

乙方不得将合同分包或转包。如被甲方发现，将扣除本合同总价 20% 的违约金，并追回已支付的合同款，因此造成的一切损失由乙方负责赔偿。

五、服务期限、服务方式及服务地点

1. 服务期限：自合同签订之日起 1 年。
2. 服务方式：乙方须提供 7X24 小时电话、网络或现场服务。
3. 服务地点：绍兴市公安局（越城区凤林西路 1977 号）。

六、货款支付

1. 本项目不收取履约保证金。
2. 合同签订后，甲方在收到发票 15 个工作日内，向乙方支付 16 万元人民币。项目通过终验后，甲方在收到发票 15 个工作日内向乙方支付合同尾款 21.08 万元。（合同结算价款以甲方委托的第三方审计单位出具的决算审计意见为准）。

七、技术规范

该项目服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务，或者提供服务时使用的产品或其任何一

部分，不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。本项目所产生的相关文档知识产权归属甲方。

九、技术资料 and 保密义务

1. 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2. 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

3. 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

4. 在项目实施前，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。

5. 乙方因违反国家网络安全和保密相关法律法规、公安机关对信息化合作企事业单位安全管理制度规定、与甲方签订的《信息化合作企业安全保密承诺书》等要求，造成甲方发生网络或系统瘫痪，数据丢失泄密事件或重大网络安全事件的，构成违约，乙方应每次向甲方支付 10000 元违约金；情节严重的，甲方有权单方终止合同，并追究相关责任。

十、质量保证

1. 乙方应按招标文件规定的产品性能、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2. 合同履行期间，乙方除应保证服务正常使用功能外，还应保证服务的免费升级，并提供清除产品运行隐患、完善和优化局部功能。其中通用、成熟类产品，还需提供其他地方同等的产品升级类服务条款。

3. 乙方应提供本项目产品足够的技术支撑，如使用外购产品，还须提供原厂商足够的技术力量支撑服务。

4. 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

5. 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、产品的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。项目

小组人员清单详见附件三。

十一、售后服务

乙方根据甲方要求提供服务，服务过程中发生质量问题或甲方有故障申报，乙方在接到甲方通知后，须按照故障基本定义及响应时间执行相匹配的预案（详见附件一）。若不能解决，须提供同等性能、同等配置的产品替换，以确保甲方运行不中断。逾期未解决问题的，每超过1个小时支付500元违约金。若未能在48小时内及时修复系统，且对公安工作造成重大影响的，每1小时支付1000元违约金。特殊情况的，根据实际情况，双方协商处理。

十二、调试和考核验收

1. 服务开始前，甲方对乙方提供的服务资质、条件等进行审核，乙方需负责甲方相关人员进行培训，符合服务要求的，起始服务。

2. 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期考核验收。具体考核方案详见附件四，验收方案详见附件五。

3. 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书。验收时乙方必须到现场，并准备好相关资料，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据。

十三、履约检查和问题反馈

1. 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2. 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

十四、通知和送达

1. 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2. 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为

送达。

十五、违约责任

1. 甲方应当履行合同约定的义务，如有违反，须承担相应的违约责任。甲方无正当理由拒收服务、拒付款项的，由甲方向乙方偿付合同总价的5%作为违约金。

2. 甲方有权依据有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

3. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。

4. 乙方应完全按照甲方招标文件的要求和乙方投标文件及相关文件承诺完成本项目，因乙方自身财务、技术、人力等原因导致项目风险的，应承担全部责任。

5. 服务期间，甲方每月对乙方实施考核，如有违约的，根据考核条款进行处置，直至解除合同。

6. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式提供服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延提供服务一日的应提供而未提供服务价格的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延提供服务的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同，解除合同的自到达乙方时生效。

7. 合同履行期间，若乙方无法满足招标文件规定的要求，且整改后还无法满足的，甲方有权中止合同，乙方应退回相应款项，还应向甲方支付合同总价5%的违约金。同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

8. 乙方未按本合同的规定提供售后服务的，应按合同总价款的5%向甲方承担违约责任。

9. 乙方在发生上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

10. 合同履行期间，由于乙方原因导致项目无法通过验收的，甲方有权中止合同，合同款项结算按照争议和仲裁相关条款执行；待争议解决后，可签订补充协议或正式终止合同。

11. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

12. 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

13. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

14. 本合同涉及的相关违约金在结算合同尾款时一次性扣除。

十六、不可抗力事件处理

1. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报或电传通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信邮寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 天以上的，致使合同有变更必要的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议，形式为通过变更合同；因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同。

十七、争议解决

1. 因服务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进行鉴定，费用由委托方先行垫付。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可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）。

3. 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。

十八、合同履行

1. 甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供产品的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2. 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同或者中止、终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

3. 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；合同履行期间，若乙方无法满足招标文件规定的要求，乙方经整改后还无法满足的，甲方有权中止合同，乙方承担赔偿责任。

4. 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

5. 乙方不能随意更换项目组成人员，若未经甲方同意自行更换，一切后果由乙方负责。

6. 在合同履行期间，乙方提供的维保服务人员发生的相关劳务纠纷、人身安全和伤残等方面的纠纷，由乙方负责。

7. 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲执两份，乙方执一份，采购中心执一份备案。合同中的附件为本合同不可分割的部分，合同与招标文件、投标文件、中标通知书具有同等法律效力。

8. 下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 8.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 8.2 中标或者成交通知书；

- 8.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
8.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
8.5 其他相关采购文件。
9. 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。

甲方：绍兴市公安局

法定代表人或
授权代表（签字）

签订日期：

统一社会信用代码：

住所：

联系人：曹燕

约定送达地址：绍兴市公安局北楼
（越城区凤林西路1977号）

邮政编码：312000

电话：0575-88582363

传真：0575-88582340

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：北京海鑫高科指纹技术
有限公司

法定代表人或
授权代表（签字）：孙杭栋

签订日期：2024.9.15

统一社会信用代码或身份证号码：

911101067214710136

住所：北京市丰台区南四环西路186
号四区4号楼6层05

联系人：孙杭栋

约定送达地址：北京市丰台区南四环
西路186号四区4号楼3层

邮政编码：100070

电话：010-83959500

传真：010-83959588

电子邮箱：

sunhangdong@hisign.com.cn

开户银行：招商银行股份有限公司北
京丰台科技园支行

开户名称：北京海鑫高科指纹技术有
限公司

开户账号：010900128910808

附件一：服务内容

一、软件维护服务

1. 软件维护清单：

序号	品名	软件系统名称	数量	备注
1	指掌纹系统中心主服务软件	PU-AFIS4.1	1	维保服务内容包含 运维服务、 故障排查服务
2	指掌纹系统查询服务器软件	PU-AFIS4.1	1	
3	指掌纹系统比对服务器软件	PU-AFIS4.1	1	
4	指掌纹系统比对器软件	PU-AFIS4.1	10	
5	指掌纹系统传输服务器软件	PU-AFIS4.1	1	
6	指掌纹系统采购人端软件	PU-AFIS4.1	10	

软件情况介绍：指掌纹系统中心主服务软件

1) 指掌纹系统中心主服务软件

主要功能：PU-AFIS4.1 的数据库软件以及应用服务器负责与用户进行交互、分配系统任务、接受查询服务器查询结果等。

2) 指掌纹系统查询服务器软件

主要功能：PU-AFIS4.1 查询服务器程序，负责接受查询任务请求，对指定比对服务器下发比对任务，对应用服务器反馈查询结果。

3) 指掌纹系统比对服务器软件

主要功能：PU-AFIS4.1 比对服务器程序，负责接送查询服务器分发的比对任务，下发比对任务给比对器，同时接受比对器的比对结果并反馈给查询服务器。

4) 指掌纹系统比对器软件

主要功能：PU-AFIS4.1 比对器程序，负责接送比对服务器分发的比对任务，进行比对，将比对结果反馈给比对服务器。

5) 指掌纹系统传输服务器软件

主要功能：负责将采集点数据录入至数据库。

6) 指掌纹系统采购人端软件

主要功能：客户端软件，可进行捺印指掌纹录入、现场指掌纹录入、捺印指掌纹特征编辑、现场指掌纹特征编辑、查询认定、文档管理、捺印指掌纹质量检查、数据库管理器、系统管理等操作。

主要功能：PU-AFIS4.1 的日常追逃在逃报警系统，负责提供人员查重结果中标注为在逃人员的提醒。

2. 软件维护要求

1) 日常维护服务

(1) 针对用户使用过程中遇到的问题及时进行响应，帮助用户分析问题，解决问题，形成工作记录；

- (2)针对出现的系统故障、异常等情况，进行分析排除，保障系统及时恢复使用；
- (3)通过专人定期巡视，对系统进行检查，分析系统运行情况，及时发现并解决潜在的问题，确保系统的稳定运行；
- (4)收集整理下属单位的用户关于功能改进、性能优化等问题，上报指定单位；
- (5)通过网络的方式，每月对系统进行一次巡检，通过分析用户的运行记录和日志，分析数据库性能视图，对应用软件状况进行检查，及时发现并解决潜在问题；
- (6)对系统运行出现的常规异常（灾难除外）及时进行响应，通过故障分析，在一定的条件下通过技术手段排除故障，保障系统正常运行。

2) 系统巡检服务

巡检服务是维护服务的重要环节，全面的巡检服务，以确保应用系统与数据库的安全性及稳定性，降低各种潜在风险。

(1) 维护巡检流程

- ①定期进行系统巡检服务。
- ②在进行系统优化之前，先进行系统应用信息收集，全面了解用户系统的运行情况。
- ③完整收集用户系统信息之后，将根据收集得到信息，对系统进行全面的评估和诊断。
- ④针对用户系统当期的运行情况，提出对于系统的优化建议与方案。
- ⑤系统巡检服务将是一个持续的服务，对用户系统进行持续监控和优化，保障用户应用系统稳定运行。

(2) 维护巡检内容

- ①数据库诊断和优化：评估当前数据库参数设定，检查数据库安全策略。设置合理的维护方案，优化数据库运行。并且提供其他数据库优化建议，保障数据库稳定运行。
- ②操作系统诊断优化：检查操作系统级的系统参数设置，根据系统运行情况合理调整。操作系统级安全检查，避免安全隐患。并且提供其他操作系统优化建议，保障系统运行稳定。

(3) 故障预警机制

通过巡检发现系统日常运行风险，并通过故障告知单给予用户及相关运维团队预警，降低故障产生风险。并根据风险情况，定义不同的预警级别。

(4) 巡检交付形式

通过系统巡检对目前的运行环境进行综合评估，在每月维护服务报告里呈现，向用户方进行综合的汇报。

3) 系统维护服务

- (1)单位人员、代码调整管理；
- (2)各类系统信息数据各项统计；
- (3)应用程序运行时各类异常错误；

(4)对数据库、中间件服务器软件进行维护。

4) 系统优化服务

(1)根据本地实际情况，制定一定的优化规律和周期对数据进行必要的优化；

(2)中间件优化，根据中间件的相关 LOG 日志进行诊断，定期对中间件软件和 JDBC 连接池等参数进行优化调整，如 JVM 的最大堆、最小堆，保证系统在最优的平台下运行；

(3)数据库优化，通过前期调整一定参数，观察数据库的相应速度，通过快照的查看，找出数据库瓶颈。通过调整相关参数，实现数据库最大效率；

(4)操作系统优化，对操作系统级优化，存储空间设置、CPU、内存资源分配等。

5) 系统更新服务

(1)完善软件系统版本漏洞；

(2)软件系统当前版本发布最新补丁进行及时更新；

(3)发现软件系统缺陷及时修复；

(4)由于软件系统缺陷引发的故障及时上报并修复缺陷；

(5)软件系统更新步骤：

①制定工作流程并协调相关各方；

②准备运行测试环境；

③搭建测试环境进行测试，验证补丁的完整性；

④做好更新前准备工作，并制定好相关应急措施；

⑤更新生产环境；

⑥确认更新是否有效性，验证软件系统工作正常且稳定；

⑦参照工作流程确定更新服务有效，通知相关各方。

6) 数据上报服务

(1)保障系统数据的有效传输，使管理部门及时有效地了解到各地数据情况。

(2)每天需要及时将数据上传到指定系统，汇报战果。

7) 系统咨询服务

(1)指纹系统各个功能使用咨询；

(2)指纹系统规划建设咨询；

(3)程序使用中遇到问题等相关咨询；

(4)数据库、中间件服务器、操作系统等相关问题咨询。

8) 系统培训服务

应用户要求定期举行培训，系统培训分为系统管理与系统应用。

(1) 系统管理培训面向系统管理人员，培训目标有：

①熟悉操作系统、数据库管理等软件的基本使用方法；

②熟悉业务系统软件结构、各模块的功能、程序流程、数据流程；

③熟练利用系统提供的应用工具，对系统的运行进行监控；

④了解操作系统以及各类应用软件的初始安装方法、优化方法；

⑤熟练掌握各类工具软件进行故障判断和排除。

(2) 系统应用培训面向系统操作人员，培训目标有：

①了解业务系统各类模块功能、业务流程，熟练掌握操作方法；

②了解指掌纹信息录入、编辑、比对、检视鉴定系统应用流程，熟练掌握操作方法；

③了解指掌纹图像处理工具和检视鉴定辅助工具的使用方式，熟练掌握操作方法。

9) 重点时间保障服务

根据特殊业务情况，在大型法定节假日前以及特殊业务时期，提供优先级别的运维服务。在重点时间点对系统设备稳定运行要求较高的时候，给予现场技术支持服务。在法定节假日，根据用户需求，做到呼叫即时响应并及时到达现场。

二、硬件维护服务

1. 硬件设备维护清单：

序号	设备类型	型号规格	数量
1	4路服务器	浪潮 NF8460M4 XEONE7-4830V4(2.0GHZ/14C)/8.0GT/35ML3*4 16G RDIMM DDR4 内存*32 600G 热插拔 SAS 硬盘(1万5 千转)2.5*4 INSPUR_NF8460M4_2.5HD_硬盘托架*8+背 板*1 INSPUR 八通道高性能 SAS3008 卡 IMR(可选 Raid key)*1 主板集成千兆网卡*4 双口千兆网卡 (RJ45 接口)*1 光纤通道 HBA 卡, FC 8GB, 双端口, LC 接口*1 2+1 冗余电源(NF8460M4)*1 U 盘软驱*1 标配导轨*1 四路五年上门*1	2 台
2	2路服务器	浪潮 NF5280M4 E5-2630V4(2.2GHZ/10C)/8GT/25ML3*2 32G RDIMM DDR4 内存*16 600G 热插拔 SAS 硬盘(1万5千 转)2.5*2 INSPUR 八通道高性能 SAS RAID 卡 RS0820P(2G 缓存)*1 双电源 -NF5280M4*1 INSPUR_NF5280M4_2.5HD_硬盘托架*8+ 背板*1 主板集成千兆网卡*2 光纤通道 HBA 卡, FC 8GB, 双端口, LC 接口*1 标配导轨*1 PCI-E 转换卡套 件(NF5280M4)*1 NF5280M4 2.5*246PCIE 机箱*1	10 台

2. 硬件设备维护要求

提供对市局现用指纹系统已有服务器的日常检查和维护服务，保障系统的硬件支撑平台在服务期间的正常运转。

服务内容包括：

- 1) 对硬件服务器设备每周进行一次定期巡检服务；
- 2) 硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；
- 3) 市局现用指纹系统已有服务器中所有硬盘和内存配件的维护服务，提供配件故障及时更换及硬盘免返服务；
- 4) 网络结构、网络 IP 地址统计记录；
- 5) 其它附属设备的统计记录；
- 6) 售后维护所需所有工具和测试设备均由运维方承担。

配件维修及更换后须保证与其他部件相匹配，保证系统正常运行。更换后的配件统一交还采购人，并提供工作交接单及配件更换前后对比照片。

三、服务期限及响应时间

1. 服务期限

本次服务期限为：自合同签订之日起 1 年。

2. 服务提供方式

在运行维护合同周期内需提供系统可用性的持续支持服务。通过技术支持与服务，以预防的手段避免有系统故障发生，且将故障率降到最低，以减少不必要的损失；通过保证系统高度的可用率，保护经济利益。

1) 电话支持

支持服务部门将提供公共服务热线电话及传真支持，如果系统出现技术故障，都可以通过热线电话得到支持与帮助。仔细记录故障现象，然后通过服务热线方式，技术专家协助和指导制定解决问题的方案。

2) 现场支持

自收到服务请求后，对于通过电话无法解决的问题，根据故障的严重程度，派遣技术支持工程师到现场服务。如果遇到重大技术问题，及时组织有关技术专家进行会诊。紧急情况下现场服务响应时间为 2 个小时。

3) 服务响应 SLA

服务提供方式		技术支持时间	周期	响应目标值	指标描述
电话支持		7*24 小时	次	20 秒	在 20S 内接听来电
上门维修		5*8 小时	次	6 小时	需要上门服务 6 小时内到达现场
巡检服务	上门巡检	5*8 小时	年	4 次	每年不少于 4 次的上门巡检服务
	远程巡检	5*8 小时	年	12 次	每年不少于 12 次的远程巡检服务
	电话巡检	5*8 小时	年	12 次	每年不少于 12 次的电话巡检服务
重点保障服务		5*8 小时	年	2 次	根据用户业务需求，每年不少于 2 次的重点保障服务

4) 故障基本定义及响应时间

级别定义	影响范围	电话响应时间	达到现场时间	解决时间
一级故障	一般指定省或直辖市级别服务宕机所带来的批量故障影响	立即	1H	4H
二级故障	一般指定地市级别服务宕机所带来的批量故障影响	立即	2H	4H
三级故障	一般指定区县级别服务宕机所带来的批量故障影响	立即	4H	8H
四级故障	一般性的单点故障	立即	6H	12H

5) 维护人员要求

投标人提供项目组负责人 1 名，负责与采购人对接，需具有计算机网络软、硬件维保工作经验（提供合同及业主证明）。

专业技术工程师不少于 2 名，负责对软件和硬件开展维保服务，负责日常检查和设备技术保障、突发性事件的技术支持，确保系统设备运转正常，需具有计算机网络软、硬件维保工作经验（提供合同及业主证明）。

以上人员不需要驻场，需在规定时间内响应。

注：投标人提供项目负责人应相对稳定，项目负责人变动需提前 1 月征求采购人意见并经采购人书面同意，投标人应在其人员变动后 4 小时响应，24 小时内保证更换人员到位，且更换人员资历不低于投标时项目负责人资历。

6) 其它服务：

(1) 留存相关维护记录：每月提供一份维护情况报告给采购人，内容包括电话记录、远程维护记录、现场维护记录及结果报告，并由项目负责民警签字确认。

(2) 系统问题总结和故障补丁升级：

每季度一次根据维保和监测情况进行总结，并根据总结结果提交改进报告和下季度工作安排计划。季度维保总结及工作计划需在采购人确认完成之后，在 3 天之内出具。

若某一故障多次出现，应向采购人说明情况，24 小时内进行升级或修复，直至故障消除。

(3) 投标人必须提供出完整的服务方案、应急预案，投标人在维保服务过程中应遵守采购人的各项规章制度和其它相关的法规、规范，做好安全防护措施，确保人员及财物安全。在维保过程中如发生安全事故，因此产生的一切责任和费用由投

标人承担。

(4) 投标人应了解所有维保设备、系统硬、软件内容及要求，熟识采购人各系统现状和应用需求，提供有效的维护服务保障。

(5) 采购人应当对投标人及工作人员开展常态化安全保密教育，组织签订安全保密承诺书，明确具体安全管理内容、安全保密义务和责任。投标人及工作人员违反安全管理要求，构成犯罪的，投标人将及时报送本级政府采购和市场监督管理部门，提请列入政府采购严重违法失信行为记录名单、市场监督管理严重违法失信名单，并追究相关责任。

附件二：合同金额详细清单

序号	运维内容	单位	数量	单价(元)	小计(元)
1	<p>软件日常维护：</p> <p>1. 对市局现用指纹系统进行日常维护，保障系统在服务期间的正常运转。</p> <p>2. 对配套的市局指纹客户端软件及下辖越城、柯桥、上虞、诸暨、嵊州、新昌6个区县市公安（分）局指纹客户端软件提供运维服务，保证各单位客户端软件功能在服务期间的正常使用。</p> <p>在服务期间，提供5*8小时的故障响应，一般故障在2小时内解决，重大疑难故障在24小时内解决。服务的主要内容包含：</p> <p>(1)数据上报服务</p> <p>①保障系统数据的有效传输，使管理部门及时有效地了解到各地数据情况；</p> <p>②每天需要及时将数据上传到指定系统，汇报战果。</p> <p>(2)系统咨询服务</p> <p>①指纹系统各个功能使用咨询；</p> <p>②指纹系统规划建设咨询；</p> <p>③程序使用中遇到问题等相关咨询；</p> <p>④数据库、中间件服务器、操作系统等相关问题咨询。</p> <p>(3)系统维护服务</p> <p>①单位人员、代码调整管理；</p> <p>②各类系统信息数据各项统计；</p>	项	1	298800	298800

<p>③应用程序运行时各类异常错误；</p> <p>④对数据库、中间件服务器软件进行维护。</p> <p>(4)日常维护服务</p> <p>①针对用户使用过程中遇到的问题进行响应，帮助用户分析问题，解决问题，形成工作记录；</p> <p>②针对出现的系统故障、异常等情况，进行分析排除，保障系统及时恢复使用；</p> <p>③收集整理下属单位的用户关于功能改进、性能优化等问题，上报指定单位；</p> <p>④对系统运行出现的常规异常（灾难除外）及时进行响应，通过故障分析，在一定的条件下通过技术手段排除故障，保障系统正常运行。</p> <p>(5)系统优化服务</p> <p>①根据本地实际情况，对系统、数据进行必要的优化；</p> <p>②中间件优化，根据中间件的相关 LOG 日志进行诊断，定期对中间件软件和 JDBC 连接池等参数进行优化调整，如 JVM 的最大堆、最小堆，保证系统在最优的平台下运行；</p> <p>③数据库优化，通过前期调整一定参数，观察数据库的相应速度，通过快照的查看，找出数据库瓶颈。通过调整相关参数，实现数据库最大效率；</p> <p>④操作系统优化，对操作系统级优化，存储空间设置、CPU、内存资源分配等。</p> <p>(6)系统巡检服务</p> <p>在服务期间，每月提供一次软件全面巡检服务，包括对数据库和操作系统的诊断优化。</p> <p>评估当前数据库参数设定，检查数据库安全策略；检查操作系统级的系统参数设置，根据系统运行情况合理调整。</p> <p>(7)重点时间保障服务</p>				
---	--	--	--	--

	<p>①由于意外或者其它因素造成系统崩溃、瘫痪，或者系统性能急剧下降，核心业务不能办理等问题，要及时进行响应；</p> <p>②重大安保期要按警务工作要求开展服务；或由于警务工作需要非工作时间进行应急事件处理；</p> <p>③需要增派出技术服务人员对系统进行分析，并解决问题。在服务响应期间实行 7X24 小时电话、网络或现场服务。</p>				
2	<p>硬件日常维护：</p> <p>1.对硬件服务器设备每周进行一次定期巡检服务；</p> <p>2.硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；</p> <p>3.市局现用指纹系统已有服务器中所有硬盘和内存配件的维护服务，提供配件故障及时更换及硬盘免返服务；</p> <p>4.网络结构、网络 IP 地址统计记录；</p> <p>5.其它附属设备的统计记录；</p> <p>6.售后维护所需所有工具和测试设备均由运维方承担。</p>	项	1	72,000	72000
总价：					370800

附件三：项目小组人员清单

序号	姓名	联系方式	身份证号码	本项目承担的职责
1	王 振	18901159958	130321198307237314	项目负责人
2	张 魁	18267123253	320684198802113674	专业技术工程师
3	施泽锋	15067578291	330621199507302991	专业技术工程师
4	冯宇波	18258023858	33060219930610501X	同公司运维人员（业务上受张魁指导）

附件四：月度考核表

在服务期内，甲方将对乙方的月度服务进行考核，考核表如下：

每个服务月度甲方将对乙方进行考核，采取100分制计分方式，考核分总计100分。每扣1分扣违约金200元，相应的扣分款项经考核，双方签字盖章后，在结算合同尾款时扣除。如果累计当月考核结果低于80分（不含）的，应递交书面整改报告。乙方当月考核结果低于60分（不含）、或连续二个月考核结果低于70分（不含）、或连续三个月考核结果低于80分（不含），甲方将通知乙方解除合同，如给甲方造成损失的有权向乙方提出索赔，并处以合同金额1%的违约金。如考核周期内重复出现相同扣分情形，累计计算扣除分值。

月度考核表

项目名称：		考核月份：	
乙方：			
序号	考核内容	考核扣分	备注
（一）考核扣分项			
1	未按照计算机硬件设备提供维保的，配件维修及更换后与其他部件不相匹配或更换后的配件未统一交还甲方，未提供工作交接单及配件更换前后对比照片的，每发现一次扣3分。		
2	未对系统软件提供维保，未做好系统性能保障工作的，每发现一次扣3分。		
3	未协助甲方进行专业软件安装、系统调试的，每发现一次扣2分。		
4	未按要求对指掌纹系统迁移和应用的重新部署、系统性能保障、系统问题总结和故障补丁升级的，每发现一次扣3分。		
5	未按照承诺的服务响应时间提供服务的，每发现一次扣5分。		
6	未提供项目负责人或者项目负责人拒绝服务的，每发现一次扣3分。		
7	未按照要求提供维保服务人员的，每发现一次扣2分。		
8	未提供7*24小时支持服务能力，每发现一次扣1分；		

9	未按照要求提供每月维护情况报告、季度维保总结及工作计划的，每发现一次扣 5 分。维修涉及配件更换的，未提供配件更换前后对比照片或旧配件交还的工作交接单，每发现一次加扣 2 分。		
10	未遵守甲方的各项规章制度和其它相关的法规、规范；做好安全防护措施的，每发现一次扣 5 分。		
11	未提供出完整的服务方案、应急预案，每发现一次扣 5 分。		
12	每发现一次未组织签订安全承诺书的，扣 5 分。		
月度考核分			
<p>甲方（盖章）： _____ 乙方（盖章）： _____</p> <p>项目经办人（签字）： _____ 乙方项目负责人（签字）： _____</p> <p>项目审核人（签字）： _____</p> <p style="text-align: right;">日 期： _____</p>			

附件五：验收方案

1、采购人参照相关规定组织对中标人履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，中标人须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

2、严格按照采购合同开展履约验收。采购人自行组织验收，由采购人组织相关人员或专家组成验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收，验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认，出具验收报告并经验收小组全体成员签字。采购人根据验收报告形成验收意见并经采购人与中标人签字盖章。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

3、验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向中标人支付采购资金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

4、验收内容及资料

1) 验收内容

	验收内容	验收标准
--	------	------

序号		
1	服务质量	按照要求对采购人的硬件设备提供维保服务。
		按照要求对采购人的软件系统提供维保服务。
2	人员情况	项目负责人按照合同要求提供。
		维保人员按照合同要求提供。
3	响应时间情况	故障响应时间按照要求实施响应。
4	台帐	每月维护情况报告、季度维保总结及工作计划、人员变更审批表(如有)、月度考核表及保密协议等台账资料。
5	项目保密情况	按照合同要求签订保密协议,根据安全管理内容,明确安全保密义务和责任。
6	其他工作	履行项目采购文件、投标文件、合同条款中涉及的其他承诺的情况。

2) 验收资料:

验收资料 and 文件是项目验收的重要依据,中标人从项目实施开始就应完整地积累和保管,验收时在职能部门的指导、配合下按照采购人有关要求编目建档。

验收资料要求包括(不限于)以下内容:

- (1) 采购文件
- (2) 投标文件
- (3) 采购合同
- (4) 考核表: 每月考核表(采购人经办人、审核人、中标人签字盖章);
- (5) 人员清单: 项目实施人员明细清单、人员每月社保缴纳清单、资历证明;
- (6) 人员变更审批表;(如有)
- (7) 服务方案、应急方案
- (8) 每月维保情况报告、季度维保总结及工作计划;
- (9) 维修报告: 维修过程记录如有配件更换,需提供配件更换前后对比照片,及旧配件交还的工作交接单。
- (10) 单位保密协议、个人安全保密承诺书、日常教育保密台账;
- (11) 其他需提供的相关材料。