

合同编号：2024127

克拉玛依市公安局网络信息运维服务 项目合同书

甲 方：克拉玛依市公安局

乙 方：红有软件股份有限公司

签订日期：2024.9.29

甲 方：克拉玛依市公安局

乙 方：红有软件股份有限公司

一、总则

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律、行政法规的规定，遵循自愿、平等、诚实、信用的原则，双方就克拉玛依市公安局网络信息运维服务事宜，协商一致，签订本合同。

二、服务内容

1、乙方协助甲方对投入运行的服务器、网络链路设备，公安相关类业务专网、互联网、政务网、公安语音设备、电脑终端、打印、扫描仪机等进行日常运维，及时排查问题。

2、乙方协助甲方对已投入运行的各类软件系统进行维护，能够对甲方提出的软件功能进行改进，配合甲方开展大数据应用开发、测试等工作。

3、乙方协助甲方开展机房巡检、视频监控巡检、交通信息化设备巡检，并及时将发现的问题向甲方汇报。

4、乙方协助甲方开展每年 4 次网络安全培训、攻防演练、网络安全隐患排查等服务。

5、乙方对各警种、部门内部监控、门禁系统、视频会议系统、会议大屏以及大屏相关软硬件进行安装调试与运行维护。

6、乙方协助甲方做好视频会议保障及相关会议设备的日常运维工作。

7、乙方配合甲方做好重大任务通信技术运维保障服务。

8、乙方保障甲方在运维过程中需要的信息化耗材，以及备品备件等。

9、乙方提供 7*24 小时人员服务，服从甲方各项管理制度，并协助甲方做好其他信息化相关设备的安装、调试及运维工作。

10、甲方为乙方提供正常办公环境，乙方每年提供 19 人常驻甲方单位，根据工作需要乙方配备 1 辆运维车辆。

三、合同价款及付款方式

1、合同金额：¥2958000 元/年，大写：人民币贰佰玖拾伍万捌仟元整；以上费用为含税价，税率 6%。

2、付款方式：

①甲方每季度对乙方服务项目进行考核，考核确认后支付合同总金额的 25%，即：739500 元（大写：柒拾叁万玖仟伍佰元整），每季度考核未达标的扣除相应费用。

②乙方提交采购合同、发票、验收资料等材料，向采购人申请付款。

③甲方对乙方提交的付款资料审核通过后，以转账方式进行支付。

四、项目组

乙方于本合同签订日起，组建项目服务组，并以书面形式对项目经理授权，且在项目组内明确一人（项目经理或指定一人）与甲方进行对口联系，在项目实施期间未经甲方允许，乙方不得进行人员变更，项目人员年变动率不得超过 10%。

五、安全标准及考核办法

1、乙方在运维服务中确保人员、车辆安全。每年对员工进行不少于 12 次的安全保密教育。

2、乙方与甲方签订保密承诺书，遵守甲方各项规章制度。

3、乙方每季度对车辆进行一次检修，确保车辆达到 24 小时响应标准。

六、服务标准及考核办法

1、由甲方指定考核评分标准，95 分为达标分。每年第一个季度低于考核 95 分的，扣除该季度付款金额的 10%，第二个季度低于考核 95 分的，扣除该季度付款金额的 20%，第三个季度低于考核 95 分的，扣除该季度付款金额的 30%。连续 3 个季度考核不达标的，甲方有权解除与乙方的合同关系。

2、按照投标承诺，乙方每年提供不少于 10 万元的备品备件以及相关维修耗材，备品备件及耗材明细需经双方签字确认，在每一个运维周期的第四个季度作为验收资料的一部分，如本年度未达到 10 万元标准，将在第四个季度验收费用中扣除未完成采购的备品备件的费用。

七、项目实施报告

在项目实施过程中，乙方项目主管负责每周向甲方提供工作周报；每月提交工作月报；统计当月发生的故障并编写故障分析报告；每年提交年度工作总结报告。

八、服务期限、服务地点

1、服务期限：三年整（2024年9月1日至2027年8月31日），一年一签

2、服务地点：克拉玛依市公安局机关各单位（不含分局）

九、乙方开户信息

收款人：红有软件股份有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司克拉玛依石油分行

账号：3003 0219 0920 0032 022

开户行所在地：新疆克拉玛依市天山路38号

开户行行号：1028 8200 0037

收款单位财务电话：0990-6243166

十、双方的权力及义务

在双方合作共赢的意愿下，为了保障本次项目的顺利推进，有效降低项目中的风险，需明确双方的权力及义务。

1、甲方权利及义务

①甲方按照合同约定提供办公场地，办公用设备，对选派的技术服务人员进行公安业务知识培训，安全保密培训，公安局各项管理规定培训。

②甲方对选派的技术人员统一管理，安排各项工作，进行各项考核。

③甲方对选派的人员可以调换，对不能胜任的工作人员可以辞退。

④甲方定期或不定期填写技术服务人员考评表，三次考评不合格人员可以提出调换。

⑤甲方根据考核结果向乙方支付报酬；

2、乙方权利及义务

①乙方需按甲方需要，确保合同规定所有服务人员不少于19名，于10个工作日内到达指定岗位报道。

②在项目实施期间，乙方不得擅自变更服务人员岗位、不得擅自批准服务人员离职，因人员离职所产生的空缺岗位，乙方需在 15 日内重新聘用与岗位要求相符的人员到岗继续开展工作。

③乙方需要安排合理的项目组织机构和人员，确保技术服务工作安全、有效的开展。

④乙方需要按照合同进度计划准时安排人员进驻工作场地。

⑤乙方需要定期对技术服务人员进行技术培训，定期进行各项管理制度的培训和考核。

⑥乙方安排人员必须服从甲方管理，并遵循甲方有关规定。

⑦乙方按照合同约定向甲方提出服务费用申请，并得到相应报酬。

十一、项目验收

1、本项目以每周、月、年工作总结为准，以乙方配合甲方完成的合格项目工作为依据。

2、每季度由乙方向甲方提出验收申请，甲方组织验收小组按照《运维评价考核表》进行考核验收。

十二、合同变更

1、对于本合同的修改、补充及变更，应由合同双方协商，以书面形式做出，并由合同双方授权代表签字并加盖公章。经修改、补充及变更的条款为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、本合同在执行过程中，因本合同的修改、补充及变更引起的费用、工程周期等问题由合同双方协商解决和调整。

十三、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理(合同双方一致同意提请克拉玛依区人民法院提起诉讼)。

十四、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后二十四小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗

力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、保密事项

本合同是技术服务合同，以技术服务内容为准，过程中无法形成各项文字成果，针对合同内容没有具体的保密事项，但服务人员必须严格遵守甲方的各项管理制度和保密规定。

十六、其它

1、本合同本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份。附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4、合同期满，如需续签合同，乙方应提前 60 天与甲方进行沟通。

甲方：克拉玛依市公安局（盖章）

乙方：红有软件股份有限公司（盖章）

法人代表/委托人：

法人代表/委托人：

联系电话：

联系电话：

联系人：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件 1：岗位人员表

序号	岗位	人数（名）	岗位职责
1	项目经理	1	协助甲方进行信息化项目管理，参与需求定义，协助分析设计、跟进项目进度、落实实际内容与合同内容差异化对比，参与指定项目进度，协助甲方做好项目实施工作。
2	网络运维	6	协助甲方完成核心网络设备及公安三、四级网络的运维工作。
3	网络安全运维	2	对运维人员和甲方工作人员进行网络安全培训，组织网络攻防演练，排查网络安全隐患，提高网络安全防护能力。
4	视频会议运维	2	提供日常视频会议等通信技术运维保障服务。
5	大数据运维	2	协助甲方进行大数据平台建模、分析和数据治理工作。
6	数据库运维	3	协助甲方进行业务系统数据库运行维护和管理的工作。
7	云平台运维	3	协助甲方维护服务器，定期进行设备巡检，及时排查故障，配合甲方参与设备的日常操作使用，配合甲方参加各类活动保障。

合同附件 2：运维评价考核表

运维评价考核表 (年 月— 年 月)				
分值项目	指标	考核要求	次数	扣分值
故障处理及时性	接到运维任务后未在 10 分钟内响应。	每次扣 0.1 分		
	接到运维任务后 1 个工作日内未将处理结果反馈给用户。	每次扣 0.1 分		
	远程技术支持拖延，响应时间超过五分钟。	每次扣 0.1 分		
	到达运维现场时间超过十分钟。	每次扣 0.1 分		
返修及时性	未按承诺的硬件维修服务时限返回产品。	每次扣 0.5 分		
返修合格性	修复品在规定的保修期内因与前次相同故障而再次送修的且经双方确认属于维修质量问题的产品，该产品属二件次返修品。	每次扣 0.5 分		
服务满意度	运维服务后影响用户现有业务。	每次扣 1 分		
	运维服务后影响系统原有功能。	每次扣 0.5 分		
	运维服务后产生新的问题。	每次扣 0.5 分		
	电话响应不及时，运维热线接通时间超过 10 秒，或者连续拨打三次以上未接听。	每次扣 0.1 分		
	运维热线电话接听不耐心听用户问题、理解需求，态度不友好，未使用礼貌用语。	每次扣 0.1 分		
	运维热线电话接听人员没有一级响应的而推脱要找其他运维人员的。	每次扣 0.1 分		
	运维人员未统一着装。	每次扣 0.1 分		
	运维人员未佩戴工作牌。	每次扣 0.1 分		
	运维开始前未提交《技术服务申请》。	每次扣 0.1 分		
	运维过程中，对甲方用户态度不愉悦不友善，有不耐烦表现。	每次扣 0.1 分		
	运维过程中，对甲方的运维要求推诿的。	每次扣 0.1 分		
	上报的各种周报、总结、方案等文件不及时。	每次扣 1 分		
	其他任意一条未按本项目需求及运维细则要求承担运维工作的。	每次扣 10 分		
甲方用户投诉	每次扣 2 分			
上面四项总分 100 分，最后得分采用扣减法。				
加分项（共 5 分）	得到甲方用户书面形式的称赞、表扬。	加 2 分		
	成功帮助甲方处理重大问题、排除隐患。	加 3 分		
总分：				

合同附件 3：乙方违约责任承担附则

1、在合同期内乙方技术服务人员若违反安全管理有关规定每次扣除违约金 1 万（壹万元整）。

2、在合同期内乙方技术人员若违反安全保密制度每次扣除违约金 1 万（壹万元整）。

3、在合同期内乙方技术人员若违反 USB 连接设备使用的有关规定每次扣除违约金 1 万（壹万元整）。

4、在合同期内未经甲方同意乙方擅自调离人员，每人次扣除违约金 1 万（壹万元整）。

5、在合同期内乙方技术人员若违反一机两用每次扣除违约金 1 万（壹万元整）。

6、在合同期内乙方技术人员若违反克拉玛依市公安局其他规定或制度每人次每次扣除违约金 1 万（壹万元整）。