

北京市公安局 指挥部

(扁平化指挥系统)

运行维护服务合同

根据《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 签署本合同。

甲方: 北京市公安局指挥部



乙方: 北京诚志众达科技有限公司



法定代表人或授权代表:

[Signature]
(签字或签章)

法定代表人或授权代表:

[Signature]
(签字或签章)

日期: 2015 年 5 月 23 日

日期: 2015 年 5 月 23 日

甲方： 北京市公安局指挥部

地址： 北京市东城区前门东大街9号

联系人： 金京

联系方式： 85223316

乙方： 北京诚志众达科技有限公司

地址： 北京市昌平区科星西路106号院2号楼16层1602

联系人： 张赛

联系方式： 010-62369322

统一社会信用代码： 91110114MA01X85W3F

开户行： 交通银行股份有限公司北京玉泉营支行

银行账号： 1100 6128 7013 0007 70651

一、总则

1. “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2. “合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

3. 本合同组成：

- (1) 本合同全部条款；
- (2) 软硬件设备清单（附件1）；
- (3) 系统应用软件功能清单（附件2）；
- (4) 运维团队人员表（附件3）；
- (5) 技术合同（如有）；
- (6) 合同保密协议（如有）；
- (7) 其他： 项目建设廉政责任协议书；
- (8) 在合同履行过程中的变更协议（如有）；

(9) 采购文件（如有），包括：招标文件、投标文件、谈判文件、响应文件，磋商文件、响应文件，单一来源采购文件、响应文件等政府采购文件；以及直接采购、询价、遴选等文件。

二、合同标的

1.乙方接受甲方委托,为甲方扁平化指挥系统提供保运维护服务,保证甲方系统平稳运行。

具体运维对象如下:

- (1)软硬件设备清单(见附件1);
- (2)系统应用软件功能清单(见附件2)。

2.服务期限:自2025年06月07日至2026年06月06日。

三、价格与支付:

1.合同总价

本合同金额共计:

人民币小写:2263500元,人民币大写:贰佰贰拾陆万叁仟伍佰元整。

2.支付

(1)本合同签订生效之日后30日内,甲方向乙方支付服务费用的50%,即首付款人民币小写:1131750元(大写:壹佰壹拾叁万壹仟柒佰伍拾元)。在所有工作任务完成并经甲方验收合格后30日内,甲方向乙方支付服务费用的50%,即尾款人民币1131750元,(大写:壹佰壹拾叁万壹仟柒佰伍拾元)。

(2)结算付款方式:转账。

(3)每次甲方付款前,乙方需向甲方提供符合甲方要求的正规发票。

(4)服务过程中检查出设备、备件损坏需要更换配件、设备所产生的维修费用,单次不超过100000元(含)的由乙方承担,超过100000元的由甲方承担。

(5)维修过程中线缆、管材等低值耗材费以及设备原厂上门维修、升级的费用,均由乙方承担。

(6)本合同约定的付款时间及付款金额等以甲方获得经费审批为准,经费未及时审批及拨款的,甲方可根据经费批复视情况调整付款时间及比例,且不视为甲方违约。如发生上述情况,乙方承诺仍按本合同约定履行乙方义务。

3.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、运维技术方案

1. 运维服务内容清单

服务目录	服务内容
例行操作服务	提供运维人员驻场服务，运维期间，提供不少于1名驻场工程师每周7x8小时现场值守，提供不少于1名工程师每周7x24小时值守。对硬件设备进行例行巡检、健康性监测、故障维修更换等内容；对操作系统、数据库等通用软件进行数据维护、健康监测、补丁升级、安全防护等工作；对定制应用软件，开展系统软件更新、软件版本升级、系统功能优化等工作。服务期内，每周出具巡检记录。记录内容包括但不限于：巡检时间、巡检地点、巡检人员、系统设备运行状态参数、故障处理情况、更换备机备件情况、设备运行环境状态、优化建议等。出具的巡检记录要在2个工作日内通知采购人。
响应支持服务	一般包括现场维护、电话支持和重要节点现场保障三种方式。 现场维护服务：驻场人员保障期间发生的故障，驻场人员应立即响应，第一时间报告采购人主管人员，经采购人同意，开展先期故障处置，如故障无法立即修复，需安排专业人员赴现场处置。 电话支持服务：投标人应专门提供电话技术支持热线，7x24小时提供支持电话支持服务。投标人在得知采购人设备故障后，将首先通过电话沟通的方式，明确故障现象，并初步判定故障原因。当电话服务无法解决故障或采购人提

	出需要现场维护时，投标人应立即启动现场维护服务，马上向采购人派出维修人员。投标人维护人员到场时间应当≤1小时，维护人员应携带必需的硬件、软件程序、系统恢复介质等工具。 重要节点现场维护服务：应采购人要求，在重要节点，投标人应提供加强级现场技术支持，提供合同所含设备的各类工程师进行现场保障并备齐必要工具以及备机备件等。
优化改善服务	投标人要对现有系统的运行状态做出合理评估，提出对现有系统不足之处的优化改善方案。
咨询评估服务	投标人应根据采购人要求提供合理的调研报告。
系统硬件服务	对硬件设备进行日常维护、故障诊断、故障处理等。具体包括但不限于：维护设备的安装、调试、清洁等；对维护设备及相关附件（含连接网线、光纤等）进行巡检，掌握运行状况；及时报告并处理异常或故障；对采购人指定的硬件，投标人需提供原厂商配件服务；提供硬件升级服务（含补丁升级、病毒防护等）；负责与设备运行环境变化有关的工作，包括但不限于物理位置移动、机柜相关问题、电源相关问题、网络布局优化等；负责对硬件资源合理化配置提出专业建议及组织开展相关实施工作。
系统软件服务	软件运维是指对合同所包含的软件进行日常维护、疑难故障诊断与解决、缺陷修正、上线测试与部署等。包括但不限于：对软件系统进行健康性诊断、故障排除、运行监测分析、数

	据备份、数据迁移等服务，确保系统高可用；提供软件升级服务，确保使用符合安全要求的软件版本程序；提供定制开发应用软件维护、调整、开发，确保应用软件满足业务需求；负责对软件部署优化提出专业建议及组织开展相关实施工作。
数据维护服务	要协助维护业务系统产生的数据，确保数据存储的安全可靠。在未征得同意的前提下，不得随意查看、删除、修改任何数据。如用于数据存储的介质出现损坏，投标人须提供新的存储介质，并承诺不回收已损坏的存储介质，损坏的存储介质归招标人所有。
安全服务	使用采购人提供的安全监测软件，对合同所包含的硬件设备及所运行的软件进行安全监测，开展安全事件的处置。

2.运维服务方式

(1) 培训：乙方根据甲方需要，负责对甲方系统管理和使用人员进行培训。

(2) 系统运行状况检查：乙方负责对系统硬件、基础软件和应用软件运行状态进行检查，一旦发现问题按照运维流程开展工作。对设备在线情况做好统计分析，定期通报甲方。

(3) 电话服务：乙方设 7天×24小时 热线服务电话，服务热线号码 85223317，提供故障保修和技术咨询等电话支持服务。

(4) 现场服务：甲方系统用户在提出服务请求后，乙方在电话服务无法解决问题的情况下，应及时提供现场服务。

(5) 定期访问最终用户：乙方定期调查用户系统使用情况，了解系统环境的使用情况，进行系统检测，对存在的潜在安全或故障隐患进行分析，并提出相应的解决方案。

(6) 进行服务记录和评估：乙方对所有服务的实施情况全部进行记录，并对服务记录定期汇总和分析，生成分析报告。对服务过程中出现的具体问题，做到闭环处理，确保系统故障、客户服务要求及时获得处理。

(7) 机房巡检：乙方定期对机房设备进行巡检，提供巡检报告，发现问题及时解决，并将问题和结果及时告知甲方。

(8) 驻场服务：乙方为甲方 提供 驻场服务。其中：7天×8小时驻场人员 1名，7天×24小时驻场人员 1名。

(9) 乙方负责本项目维保的项目经理及技术负责人不得随意更换，如需更换须提前通知甲方，并得到甲方的同意。

五、双方的权利和义务

1.甲方的权利义务

(1) 甲方有权利要求乙方在合同期限内完成合同约定的所有条款。

(2) 甲方为乙方提供必要的工作环境和工作条件。

(3) 甲方有权对乙方运维工作进行监督、检查和具体指导，有权要求调换不适合为甲方提供服务的运维人员。

2.乙方的权利义务

(1) 设备维护：

负责合同内所有硬件设备和软件的维保服务，遵守甲方相关规定，并按安全规定进

行设备的故障处理。

负责设备维护、修理、更换、故障处理工作，对设备故障处理进行归类、总结、分析。

乙方维修设备、部件返回时间不得超过约定时间。其中，损坏的存储介质须交由甲方统一保存，乙方不得回收。设备一般不帶出甲方单位进行维修，特殊情况的，须经甲方同意认可后方可帶出甲方单位进行维修。

在甲方的协助下建立与各系统原厂商服务沟通机制。

负责提供合同内设备运行维护、系统诊断、性能检测所需要的软件。

按时提交故障处理、集中巡检、备品备件、培训等资料，对最终提供的全部技术资料的准确性负责。

(2) 定期巡检：

每 周开展定期巡检，对设备进行预防性维护和隐患排查，对设备存在的问题进行分析，向甲方提交改进措施，持续跟踪改进措施的执行情况。巡检过程中提出的技术改进建议和措施，经乙方项目经理审核后报甲方项目负责人。

每次巡检时，根据实际情况完善设备台帐和技术台帐，按甲方的要求对运行情况进行系统诊断，并形成巡检工作记录，记录巡检人员、内容、结果等内容。

(3) 服务管理：

按照安全分区、所属系统、设备类型等属性进行分类，对系统承载的业务进行梳理，根据系统和设备承载的核心业务及安全生产规定对设备的服务需求进行分类、定义，按现场需要制定服务措施和进行备品备件储备，确保巡检等服务质量提升。

配合甲方对服务工作与日常工作进行整合，配合对项目管理与服务流程进行持续优化工作。

(4) 系统及管理平台应用软件维护服务

乙方提供系统及应用软件的安装、维护、调整及安全性设置；系统出现故障后， 1小时内赶到现场， 4小时内解决系统故障，恢复系统正常运行。

(5) 乙方确保维保人员无违法犯罪等不良记录，否则应及时更换。

六、运维服务验收

1. 日常服务考核

对于日常巡检任务，乙方应填写巡检记录留存；

对于日常维修任务，乙方应编制维修记录留存。

2.阶段性考核

乙方应编制运维月报，至少包含但不限于以下内容：

运维人员出席统计、运维工作任务统计、运维状态汇总及故障处理完成情况、运维工作计划等。

3.年度考核

乙方应在运维合同服务结束后30日内提交运维工作年度总结，报送甲方确认，由甲方审核确认后，作为本项目验收文件。

七、违约与解除

1.如乙方未能履行合同约定，甲方有权要求乙方承担合同总价20%的违约金，并解除合同。

2.由于乙方原因造成甲方设备损坏，乙方承担由此发生的所有费用，并赔偿因此给甲方造成的损失。

3.上述违约金不能补偿实际损失的，甲方有权向乙方继续追偿。乙方应当向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、预期可得利益以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、保全保险费、公证费、鉴定费、调查费、差旅费等费用。

4.甲方有权从尚未支付的合同价款中自行扣除上述违约金及赔偿金；甲方尚未支付的合同价款不足以支付上述违约金及赔偿金的，甲方有权向乙方继续主张权利。

5.若甲方未能履行合同约定，乙方有权追究甲方违约责任。

八、争议的解决

合同履行或与合同有关的一切争端，应通过双方友好协商解决；如经友好协商不能解决，甲、乙双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、不可抗力

1.本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

2.乙方应在不可抗力发生后，以最快的方式在最短的时间内通知甲方，并在不可

抗力发生后 15 个日历日内，将有关证明文件直接送达甲方。

3.如果不可抗力影响延续 90.日以上的，甲乙双方应通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

十、其它

1.转让与分包。本合同乙方不得转让或分包。

2.破产终止合同。如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

3.合同修改。任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书。

4.通知。本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5.法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

6.其它约定条款：如因为特殊原因，甲方提前终止运维合同或合同内部分设备，甲方可依据乙方最终实际提供的运维服务时间向乙方支付运维费用（支付比例=实际运维时间（设备）/365*合同总款）。

十一、附则

1.本合同自双方法定代表人或授权代表签字（或签章）并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

2.本合同未尽事宜，经双方协商一致，可签订变更或补充协议，变更或补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具同等法律效力。