

北京市公安局人口管理和基层工作总队
派出所工作综合信息系统及支持指纹身份证系
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: 北京市公安局人口管理和基层工
作总队



乙方: 北京燕讯通信技术开发公司
(盖章)



法定代表人或授权代表:

魏民
(签字或签章)

法定代表人或授权代表:

苏、家
(签字或签章)

甲方: 北京市公安局人口管理和基层工作总队

地址: 北京市丰台区成寿寺路甲 19 号

联系人: 徐玮岭

联系方式: 010-87682376

乙方: 北京燕讯通信技术开发公司

地址: 北京市丰台区右外马家堡 61 号 19 幢、20 幢、27 幢、30 幢

联系人: 佟巍

联系方式: 13521403788

统一社会信用代码: 91110000101456146Q

开户行: 广发银行股份有限公司北京广渠路支行

银行账号: 137331516010000675

一、总则

1.甲乙双方根据有关法律法规之规定,在自愿平等、协商一致的基础上,就乙方为甲方提供 派出所工作综合信息系统及支持指纹身份证系统运行维护服务 事宜,订立本合同。

2.“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。

3.“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。

4.本合同组成:

- (1) 本合同全部条款;
- (2) 软硬件设备运维清单 (附件 1);
- (3) 系统应用软件功能运维清单 (附件 2);
- (4) 运维团队岗位表 (附件 3);
- (5) 合同履约验收报告 (附件 4);
- (6) 合同保密协议 (附件 5);
- (7) 网络安全要求 (附件 6);
- (8) 技术合同 (如有);

(9) 其他: 无;

(10) 在合同履行过程中的变更协议 (如有);

(11) 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、比价、遴选等文件。

二、合同标的

1. 乙方接受甲方委托, 为甲方 派出所工作综合信息系统及支持指纹身份证 系统提供运维服务, 保证甲方系统平稳运行。

具体运维对象如下:

(1) 软硬件设备运维清单 (见附件 1);

(2) 系统应用软件功能运维清单 (见附件 2)。

2. 服务期限: 自 2026 年 8 月 16 日 至 2027 年 8 月 15 日。

三、价格与支付:

1. 合同总价

本合同金额共计:

人民币小写: 4,380,000.00 元, 人民币大写: 肆佰叁拾捌万元整。

2. 支付

(1) 本合同签订生效之日后 15 日内, 甲方向乙方支付服务费用的 50%, 即首付款人民币小写: 2,190,000.00 元 (大写: 贰佰壹拾玖万元整)。在所有工作任务完成并经甲方验收合格后 15 日内, 甲方向乙方支付服务费用的 50%, 即尾款人民币 2,190,000.00 元, (大写: 贰佰壹拾玖万元整)。

(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 2000 元 (含) 的由乙方承担, 超过 2000 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不视为甲方违约, 双方可根据实际情况协商调整付款时间及金额。

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
热线电话支持	每周 7 天、每天 24 小时内，接受电话支持服务请求及电话、传真、电子邮件等方式的咨询，并提供电话响应，如对技术问题的答疑和咨询、系统问题的分析判断、系统问题的处理指导和其他技术咨询。
现场技术支持	乙方驻场服务工程师驻甲方中心机房现场，提供业务应用软件的技术支持及维护服务，驻场服务为 5x8 小时（周末及节假日按采购人要求值班），包含项目经理岗（驻场）1 个，运维工程师岗（驻场）5 个。
现场技术支持	乙方在得到甲方通知后，在约定时间内派工程师到现场提供技术支持，使系统尽快恢复正常。其中：出现故障后半小时及时响应，城六区 4 小时赶到现场，远郊区县 4 小时赶到现场。
紧急故障排除服务	紧急恢复服务包括紧急电话支持服务、紧急远程接入支持服务和紧急现场支持服务。
设备维修与更换	为甲方快速地更换零部件，维修的设备、部件返回时间不得超过 10 天，其中存储介质不回收。
备件支持服务	乙方根据系统发生的硬件故障，能为甲方及时提供备件。
系统应用软件维护服务	乙方提供系统及应用软件的维护、调整及安全性设置；辅导甲方掌握系统软件的基本操作，并给予技术支持；提供系统优化和性能调整服务；配合甲方应用系统操作人员完成其他相关工作。

安全通告服务	随时注意原厂网站或通告， <u>5</u> 日内将新发布的安全漏洞、相关补丁、病毒以及病毒专杀工具进行通告给甲方，并提供相应的解决服务。
机房巡检服务	定期对机房设备进行巡检，并提供巡检报告，发现异常及时解决。 法定节假日及国家重大活动前，乙方应对所有维护的设备及其所属系统进行预防性巡检以及全面检查。
技术及维护咨询服务	乙方随时提供与技术及维护有关的咨询服务，甲方随时可以通过乙方技术支持热线电话，或现场技术工程师进行咨询、研讨等方式，获得技术咨询服务。
现场培训服务	负责对与系统运行相关的人员进行培训。
特殊时期保障要求	提供特殊时期现场保障服务，在系统割接、业务高峰期、国家法定节假日和重大安保活动期间，甲方可要求乙方安排驻场工程师，确保突发故障得到快速、有效处置。

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 13810043538，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：5天×8小时驻场岗位6个(周末及节假日按采购人要求值班)。

(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。设备一般不带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带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：

每天开展定期巡检，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，4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) 乙方应保证提供的服务符合甲方网络安全、数据安全和个人信息保护相关要求，具体要求详见附件 6。

(6) 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、验收

1.验收方式：甲方有权按照按下列第 I 种方式对乙方履约情况进行验收，乙方应配合甲方完成履约验收程序。

I.一次性验收：乙方全部服务完成后，甲方对乙方履约情况进行一次性终验。

II.固定周期验收：甲方按照每季度对乙方履约情况进行固定周期验收。

2.按照合同约定完成的日常巡检报告、阶段性运维报告、运维工作年度总结及考勤记录等材料均应作为履约验收材料。

3.根据验收情况，双方如实填写《合同履约验收报告》，形成验收结论。

4.具体要求

(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 7 日内向甲方提交运维工作年度总结，由甲方审核后作为本项目验收材料。

七、违约与解除

1.甲方逾期付款的，每逾期1日，乙方有权要求甲方按照合同生效当日的1年期LPR（中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的1年期贷款市场报价利率）支付未付款项的逾期违约金，逾期违约金的最高限额为合同总价的10%。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。

6.如遇服务地点变更，或遇政策变化等原因，导致本合同不能继续履行的，甲方有权提前30日通知乙方解除本合同且无需支付违约金，对已履行的部分按合同约定支付价款。

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： / 。

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 陆 份，甲方 肆 份，乙方 贰 份，具同等法律效力。