

平谷财政局及财政专网 外包服务协议书

发包单位：北京市平谷区财政局（以下简称甲方）

服 务 商：北京宏讯通达科技发展有限公司（以下简称乙方）

北京市平谷区财政局（甲方）与北京宏讯通达科技发展有限公司（乙方）通过认真协商，遵照服务第一、互惠双赢的原则，签订本协议：

一、项目实施范围

1. IT 设备维护范围：平谷区财政局和财政专网所属的计算机和打印机。其中办公用 PC 机 350 台，激光打印机 368 台，票据打印机 190 台，财政局机关计算机 268 台，打印机 74 台，总计 1250 台。

2. IT 资产管理：对 IT 设备、服务网络设备进行资产普查和标识，使用甲方提供的管理系统进行维护。

二、外包维护服务要求

1. 总体要求：

①.乙方必须了解政府部门的运作情况，能依据政府部门的一些特殊情况作出合理的、个性化的方案，要求乙方要有 1 年以上的政府行业服务外包的经验或 2 年以上的外包服务经验，乙方需向甲方提供相应的书面证明文件。

②.乙方的服务支持项目管理成员必须具备 1 年以上的政府外包服务经验或 2 年以上的服务外包支持经验，项目组驻场服务工程师具备 2 年以上的外包支持经验。

③.乙方有一套符合政府的维护工作标准和规范流程。

④.乙方要至少派一名设备维修工程师进驻平谷财政局，并根据一些特殊情况可以增加维修人员接受信息中心统一管理，完成信息中心交办的相关工作。

⑤乙方提供服务过程中，应遵守甲方的规章制度，不得损坏甲方的办公设备、办公资产等，如有损害，双方协商解决。

⑥乙方在履行本合同过程中产生的办公费、耗材费、食宿费、差旅费、工具费、保险费等费用均由乙方自行承担。

2. 维修服务要求：

2.1 服务要求：

①.工作时间要求：周一至周五每天 8：30—17：30 提供驻场服务（国家法定节假日除外）

②.响应时间要求：IT 设备维护的部门用户快速响应保证 10 分钟电话响应一小时内到达现场（工作时间内），并提供突发问题特殊紧急处理措施。

③.响应方式：热线电话，上门现场解决，紧急响应。

④.服务类型要求：送修，上门（现场），特殊服务要求（如购买配件升级等）

⑤.人员驻场要求：常驻人员数量能满足办公设备及网络在正常办公时间内正常运行，同时兼备网络与 IT 设备维护的能力，其中至少要有一名专业技术人员。驻场桌面服务人员需要 2 年以上政府驻场项目经验，或 3 年以上外包服务经验。

⑥.如遇特殊情况不在办公时间以内（如特殊会议时期等）或楼外部门发生重大网络或大面积计算机病毒感染事件，需在接到请求服务 4 小时内提供应急响应服务，并有后备人员的储备。

⑦.服务规范要求：本合同签订之日起 7 天 内制定适合能满足平谷财政局和平谷财政专网需要的服务规范手册，服务流程，应急响应流程，应急预案。并严格按照规范手册提供服务。规范手册甲方有权留存备份。如甲方实际需求与手册不一致时，应以甲方实际需求提供服务，不得以手册不涵盖相应内容而免除责任。

⑧.《项目经理简历表》《项目主要服务人员及售后服务人员》表中需清晰说明相应服务人员在该项目中的职责及所具备的响应技术、技能及工作经验。

⑨.服务过程中及服务结束后，乙方保证对其员工所接触过的部分信息数据内容，将采取合理的、必要的步骤（包括但不限于与员工签订保密协议），要求乙方及员工不透露或者以其他形式提供给第三方。

2.2 外包维护服务要求：

2.2.1 外包基础 IT 设备维护主要内容：

①.乙方自驻场服务开始一个月内，按信息中心要求完成对机关大楼 IT 设备的资产统计，标识。以单台设备为单位建立档案资料。包括硬件配置清单，软件系统清单，并对设备进行日常资产管理。

②.乙方根据软件正版化要求，对每台 PC 机、笔记本电脑安装桌面管理软件（甲方提供）进行安装情况检查和日常管理。在桌面系统出现问题时联系桌面管理系统售后服务人员。

③.乙方对 PC 机、笔记本等设备日常维修维护、硬件与系统故障检测、故障定位、故障排除、小规模移动、定期清洁保养。打印机、扫描仪等外设的日常硬件故障排除。

④.乙方对新增 PC 机及相应设备进行硬件安装配置及网络接入，并协助完成信息中心旧设备报废等服务内容。

⑤.乙方负责操作系统、应用软件安装配置、软件升级操作指导，故障排除和技术服务响应。

⑥.乙方负责病毒检测，安装最新防毒软件、病毒库的升级。

⑦.乙方负责统一服务报修管理，提供专人接听热线支持服务，保证随时可以与乙方支持人员联系，热线未支持请求，应及时提供现场支持服务。

⑧.乙方负责第三方设备厂商售后服务的统一协调管理。

⑨.乙方负责建立并维护“IT 设备故障自助服务管理平台”（网站）方便政府工作人员快速解决故障和自助学习。

⑩.乙方的后台维护支持应每个月对驻场维护工程师进行当月工作的工作考核，并对其工作做出调整。在驻场维护工程师或后台项目负责人达不到甲方要求时需无条件更换工程师或后台项目负责人，直至甲方认为符合要求为止。

2.2.2 外包维护服务管理

①.乙方驻场工程师，项目经理手机 24 小时开机，保持畅通。

②.乙方驻场工程师必须佩带胸卡，每次服务使用文明用语，建立日常工作台账，记录每个软件技术支持服务，硬件维修服务的解决方法和解决过程，为下一次服务提供经验，提供服务运作的细节流程图。

③.乙方提供多部热线电话，确保电话及时接通/占线时间短，向甲方各部门工作人员发放服务卡片，卡片内容包括热线电话和监督电话，保证服务快捷高效。

④.定期进行客户服务满意度调查，每季一次，根据调查结果提出整改报告并严格执行。

⑤.甲乙双方定期进行外包支持服务效果沟通，并采取相应措施进行服务支持管理工作的改进，每季一次。

三、合同价款及服务期限的确定

1. 乙方服务支持费用是根据合同内设备数量计算，二年合计服务费用为：¥997435元，大写：（人民币）玖拾玖万柒仟肆佰叁拾伍元整。

2. 本合同服务期限：2024年2月1日至2026年1月31日。

3. 在二年的合同期内设备数量增减原有数量（1076台）20%以内（含20%），均在本协议服务范围。

4. 全部设备单次维修费用在100元以下的由服务商自行承担，超过100元的或100元以上部分由甲方负责承担。

5. 本协议采取先服务后付款且一年度一结算的付款方式，每年度考核通过且财政资金拨付到位后30个工作日内，乙方没有任何违约情况下，甲方通知乙方向甲方开具符合法律规定及甲方要求的等额发票，第一年度甲方向乙方一次性支付¥498717.5元费用，第二年度甲方向乙方一次性支付¥498717.5元费用。

四、甲方责任和义务：

1. 甲方应积极配合乙方做好设备的维修及维护保养工作，包括提供设备相关资料等。

2. 计算机硬件与系统发生故障时，甲方应及时向乙方说明故障现象、错误信息等，以便乙方及时分析故障，有利于到现场及时解决问题。

3. 对于偶发性及间歇性故障，甲方应协助乙方做好故障跟踪工作。根据乙方提供的要求及方法进行记录。

4. 在维护过程中，如需更换部件的，部件费用由甲方另行支付，不计在服务费用之内。

5.甲方对系统进行升级等有其他的变更,应及时通知乙方,以避免对本协议服务内容造成影响。

6.甲方指定维护的计算机系统内如有机密信息及不便内容,由甲方自行负责妥善保管。如乙方在提供服务过程中知悉,应当严格尽到保密义务并采取措施加强信息安全。

7.甲方应为乙方提供必要的工作场地和工作时间。

8.甲方对乙方所服务的设备进行迁移、变动时应通知乙方;甲方调整或拆卸硬件设备、更改系统软件设置应及时通知乙方。

五、乙方责任和义务

1.乙方应严格按照本合同第二条约定提供服务要求,接受甲方监督并按照甲方意见及时整改,如乙方认为甲方意见对甲方不利的,应当提供书面的解释材料并附证据依据。

2.乙方在服务实施中要认真负责,保证在甲方提出的时限内做出相应响应,并在服务提供完成后提交服务相关记录。

3.乙方派驻甲方的工作人员应遵守甲方制度及工作安排,乙方人员在提供服务过程中自身受到伤害或造成甲方、第三方人身、财产损害的,由乙方承担相应责任。

4.乙方派驻甲方的工作人员如与乙方解除劳动关系,乙方应第一时间通知甲方,否则由此导致甲方承担用人单位主体责任的,甲方有权向乙方追偿。

六、违约责任

1.乙方未在本合同约定的时间内响应的,每迟延 60 分钟,乙方向甲方支付合同金额的 1‰ 作为违约金。

2.乙方派驻的工作人员不符合甲方的要求,在收到甲方更换通知后 7 天仍未解决的,乙方应向甲方支付合同金额的 1‰ 作为违约金。

3.乙方服务提供人员应是乙方签订合法正式劳动合同的工作人员,否则甲方有权解除本合同,且乙方应向甲方支付合同金额的 1‰ 作为违约金。

4.乙方未提前得到甲方书面同意而将本合同项下的权利或者义务全部或者部分转让给第三方的，甲方有权解除本合同，且乙方应向甲方支付合同金额的 1‰ 作为违约金。

5.乙方未按照本合同第二条约定履行义务的，出现一次由甲方警告并按合同金额的 5%扣除违约金；出现三次及以上的，除每次按合同金额的 5%扣除违约金外，甲方有权解除合同。

6.甲方未按合同要求的时间向乙方付款的，每延迟一天，甲方应向乙方支付合同金额的 1‰ 作为违约金。

7.乙方按本合同约定应付违约金的，甲方有权自应付款中直接扣除。

七、本协议履行过程中产生纠纷，双方应友好协商解决，协商不成的，任何一方可以向平谷区人民法院起诉。

本协议期限为 2024 年 2 月 1 日至 2026 年 1 月 31 日止。双方签字盖章生效，具有同等法律效力。

（以下无正文，为本合同签署部分）

（此页无正文，为本合同签署部分）

甲方：北京市平谷区财政局
负责人：

乙方：北京宏讯通达科技发展
有限公司
负责人：
联系电话：15601076270

2024 年 2 月 8 日

2024 年 2 月 8 日