

# 合 同

## 1、定义：

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “甲方”系指购买运维服务的采购人，即镇江市公安局。

1.2 “乙方”系指提供镇江市公安局机房维保服务的供应商即南京中铁信息工程有限公司。

1.3 “服务”系指乙方必须承担的运维服务，服务亦包括招标文件中特别描述的其它形式的服务。

1.4 “合同”系指甲方与乙方签署的、合同格式中载明的甲方与乙方所达成的协议，包括招标文件、投标文件和构成合同的所有文件。

1.5 “合同价”系指根据合同规定，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。

## 2、服务期限及内容

2.1 服务期为两年，合同签订后，以实际履行提供服务开始。

2.2 含硬件设备故障免费维修更换、系统软件专业服务。

2.3 乙方所提供服务的规范应与招标文件规定的规范相一致。若服务规范无相应说明或相应规范更新的，则按国家、有关部门最新颁布的标准及规范为准。

2.4 详见第四部分项目需求。

## 3、运维团队要求

3.1 乙方需为本次维保项目组建运维支撑团队，任命专职的项目经理，抽调专业技术人员为项目组成员，作为运维支撑团队。

### 3.2 运驻场人员要求

3.2.1 乙方负责指派 2 名驻场人员：其中一名具备 5 年以上工作经验，具备网络运维经历及 RHCE 认证证书；一名具备 5 年以上工作经验，具备软件、数据库运维经历及 Oracle OCM 证书。乙方中标后需提供服务工程师人员姓名、身份证号码、资质证书、工作年限、手机号码。签订合同前，采购方对驻场人员进行面试和试用，经过采购方考核与审查后，在签订合同后上岗。在维保期内未经甲方同意或要求，不得进行人员更换，甲方有权按照维保内容执行情况，要求乙方更换人员。

3.2.2 乙方驻场人员能够完成日常例行巡检，对硬件设备、数据库、网络交换机及项目设备中包含的操作系统及软件有着基本了解，协助进行日常运维工作。负责维保服务的联系与实施工作，并按甲方要求在指定系统中记录。

3.2.3 乙方驻场人员食宿自理，上下班时间与甲方相同，遇特殊情况须按甲方要求到现场技术支持。

3.2.4 乙方驻场人员除完成维保服务范围内的工作外，还需服从甲方管理及工作安排，否则视为违约。

3.2.5 乙方驻场人员在维保服务期间所需的工作电脑终端由乙方提供，如终端为连接公安网及以上的敏感级别网络，服务结束时硬盘等介质不返还。

#### 4、服务响应时间及备品备件要求

4.1 乙方提供 7\*24 小时的技术支持和服务。1 小时内到达现场，承诺在规定的时间内完成甲方的需求。

4.2 乙方保证 24 小时（在不影响业务系统正常运转情况下最迟 72 小时）内解决故障问题，甲方特别要求除外。

#### 4.3 故障响应及修复要求

故障处理响应及恢复时间要求具体如下表：

故障类别	定义	响应时间	到达现场时间	恢复时间
I 级	核心业务系统不可用或将导致业务数据缺失的故障	5 分钟实质性响应	工作时间内(工作日的 9 时至 18 时) 维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 0.5 小时，非工作时间内维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 1 小时	工作时间内（工作日的 9 时至 18 时）不超过 6 小时，非工作时间内不超过 8 小时
II 级	核心业务系统失去冗余或可能导致业务系统不可用的，非核心业务系统不可用	10 分钟实质性响应	工作时间内(工作日的 9 时至 18 时) 维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 0.5 小时，非工作时间内维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 2 小时	在工作时间内（工作日的 9 时至 18 时）不超过 12 小时，非工作时间内不超过 24 小时；
III 级	备份系统发生故障或可能 II 级以上故障风险	30 分钟实质性响应	工作时间内(工作日的 9 时至 18 时) 维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 0.5 小时，非工	恢复时间不超过 24 小时；

			作时间内维修人员到达故障服务现场的时间应不大 12 小时	
IV 级	其他隐患类故障	60 分钟实质性响应	由乙方与责任人协商决定，原则上不超过 24 小时。	由乙方与责任人协商决定，原则上不超过 72 小时。

I、II 级故障或 III、IV 级相同故障连续发生两次以上的，除提交故障处置报告以外还应提交问题分析报告，深度分析故障产生的原因，并提出预防性改善建议。

如因特殊原因无法在指定处置时间内修复故障的，需将故障原因、过渡方案和恢复计划等在故障发生后的 2 小时内向甲方书面上报，并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断，临时过渡方案产生的人力成本、时间成本、社会经济损失等由乙方承担。

#### 4.4 备件支持服务

4.4.1 乙方承诺建立备件库，对维保范围涉及设备提供硬件更换服务。备件库需包括但不限于服务器、存储、网络设备、安全设备、负载均衡、光纤交换机等设备。各类存储设备整机备机 40 台，各类服务器设备整机备机 133 台，各类网络设备、安全设备、负载均衡器、光纤交换机等数量合计 47 台。

#### 4.4.2 备品备件服务要求。

乙方需提供包括但不限于硬盘、电源、内存等常用备件，乙方须书面承诺提供常用备件，并存放在甲方机房，保证正常运行，替换后及时补足。

4.4.3 所有更换的硬件必须为全新件，乙方不得使用任何拆机件或旧件；故障硬盘设备不返还，需更换全新产品，以保证用户系统的安全、可靠、稳定运行；所有备品备件需能保证采购方的随时检查，检查内容包括是否在库、数量、是否可运行、是否可用，未达到要求，乙方将可以启动 A 级赔偿，多次或情况严重启动 B 级赔偿。

#### 4.4.4 乙方需保证涉及维保设备的硬件都能够得到及时、准确的维修。

4.4.5 如遇配件供给时间或故障问题复杂导致解决时间超过 48 小时，必要时需提供备机以保证业务系统正常运转。

### 5、甲、乙双方的权利和义务

## 5.1 甲方的权利义务

5.1.1 甲方有权审查乙方项目服务方案，应按合同约定足额将服务费拨付给乙方。保证项目款及时到位，以保证项目的顺利进行。

5.1.2 甲方有权对乙方承担的项目经费的使用状况进行监督、检查。

5.1.3 甲方变更委托项目内容，或对所提供的资料作较大修改时，应及时告知乙方，双方可视具体情况另行协商签订补充合同，重新明确有关条款。

5.1.4 甲方负责基础资料收集、工作的统筹协调等工作安排，并为乙方提供必要的工作场所和工作条件。

5.1.5 甲方应对乙方承担的项目提出服务要求，并督促乙方按计划完成项目并提供符合要求的服务。

5.1.6 甲方有权纠正和制止乙方在项目服务过程中出现的，未按执行标准及本合同要求开展服务工作的情形，情节严重的，甲方有权取消乙方承担项目的资格。

5.1.7 因乙方原因造成项目进度、服务质量不符合要求时，甲方有权要求补充修改并延迟付款期限。

5.1.8 甲方负责对服务质量进行评审，并在各类记录表上签字确认，并保证项目款及时到位，以保证项目的顺利进行。

5.1.9 维保范围内发生故障时，甲方应及时向乙方报告故障现象，错误信息等，以便乙方及时分析故障，有准备地到现场及时解决问题。

## 5.2 乙方的权利义务

5.2.1 乙方按照相关管理行业标准和相关规定进行工作。乙方工作人员应遵守职业道德规范，按计划开展服务工作。

5.2.2 乙方有权按照合同规定获得甲方的帮助和配合，查阅与本项目有关的技术资料。

5.2.3 乙方负责对本服务项目实施的指导，参与与本项目有关的业务会议。

5.2.4 乙方提交的服务，经审查不符合相关标准要求的部分，乙方应根据甲方要求立即进行返工修改、补充和完善，并承担由此引起的一切后果和费用。

5.2.5 乙方逾期提供服务（提供服务不符合要求亦视为未提交，直至整改后重新提供的服务时间视为实际服务时间），或因乙方提供服务存在重大缺陷或错

误导致甲方被追究责任的,乙方均应就甲方因此发生的损失向甲方承担损失赔偿责任。

5.2.6 乙方维保服务质量应符合甲方的要求。

5.2.7 乙方应提供每次维修可操作的详细步骤及应急方案。

5.2.8 本项目所有资料、电子文档的所有权等均归甲方所有。乙方在项目实施过程中,未经甲方许可,不得利用属于甲方的资料为自己谋利或提供第三方。乙方在项目完成后,应将全部资料移交甲方,多余应销毁和删除,不得保留和复制留存。

## 6、甲、乙双方违约责任

### 6.1 甲方违约责任

6.1.1 合同签订后,由于甲方停止项目而终止合同的,乙方未进入现场工作前,甲方无权请求返还预付款;乙方已进入现场工作,甲方应按完成的实际工作量支付项目价款。

6.1.2 甲方未按要求支付乙方维保费用,应按顺延天数和当时银行贷款利息,向乙方支付违约金。

### 6.2 乙方违约责任

6.2.1 合同签订后,如乙方擅自中途停止或解除合同,甲方有权追究乙方违约责任,乙方须归还甲方已付的全部项目款。

6.2.2 在甲方提供了必要的工作,并且保证了项目款按时到位,乙方未能达到合同规定维保要求时,应向甲方赔偿拖期损失费,每天的拖期损失费按合同总价款的1%计算。因天气、交通、政府行为、甲方提供的资料不准确等影响作业的客观原因造成的项目拖期,乙方不承担赔偿责任。

6.2.3 乙方提供服务不合格的,乙方应负责无偿采取补救措施,以达到项目要求。因不合要求造成损失后果时,乙方应对因此造成的直接损失负赔偿责任,并承担相应的法律责任(由于甲方提供的资料原因产生的责任由甲方自己负责)。

6.2.4 乙方擅自转包本合同标的的,甲方有权解除合同,并可要求乙方偿付合同总价款30%的违约金。因此而导致合同解除时,若甲方已付款的,乙方应当将该已付款扣除合理成本后的不诚信获益予以返还;若乙方无法证明其合理成本的,应当全部返还已付款。

6.3 如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，应以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应于1天内答复对方，并支付违约金。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷，但任何一方不得采取非法手段或以损害本项目的方式实现违约金。

## 7、保密

### 7.1 信息传递

乙方获取甲方涉密内容的仅可将该涉密内容用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取甲方涉密内容的应当采取适当有效的方式保护所获取的涉密内容，不得未经授权使用、传播或公开涉密内容。除非有甲方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是涉密内容，或已在社会上公开，该涉密内容应当在年内不得对外披露。

### 7.2 信息安全

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经甲方的合理请求，甲方可以检查乙方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

### 7.3 非竞争

甲、乙双方同意，在本合同实施过程中以及本合同履行完毕后3年内，双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方涉密内容，从事与对方有竞争性的业务。

7.4 任何一方可以根据其经营需要对外披露本合同的存在或其性质，但本合同的具体条款属于保密范围，未经对方的同意，不得向第三方披露。但以下情况除外：

7.4.1 法院或政府有关部门的要求；

7.4.2 法律规定；

7.4.3 一方向为自己服务的法律顾问披露；

7.4.4 一方向为自己服务的会计、银行、其他的金融机构及其顾问（采取保密措施）披露；

7.4.5 当事人实施收购、兼并或相类似的行为（采取保密措施）。

7.5 上述保密义务不适用以下情况

- 7.5.1 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；
- 7.5.2 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；
- 7.5.3 获取该信息一方从第三人处合法获取，并且不承担保密义务；
- 7.5.4 向第三人披露过的，且第三人不承担保密义务；
- 7.5.5 独立建设或获取的信息；
- 7.5.6 法律强制披露；
- 7.5.7 经披露方书面许可。

7.6 乙方服务人员在工作现场未经甲方工作人员允许，不得接触涉密信息和敏感信息；不得私自进入服务器等设施设备存放场所。在工作过程中因需要，确需接触涉密信息或敏感信息和进入上述场所的，应在取得甲方管理人员同意后进行操作。

7.7 乙方服务人员在工作过程中，不得以任何形式私自外传、记录、下载和存储本系统中的任何信息和数据；不得使用未经甲方许可的计算机和存储设备对上述信息和数据进行运行和操作。

7.8 乙方服务人员未经甲方管理人员许可，不得将本系统中的任何信息和数据以任何形式在任何网络和媒体上发布和传播。

7.9 乙方服务工作人员因工作失当违反本要求的，甲方有权终止合同并依据《中华人民共和国网络安全法》及其实施办法严格追究相关责任人的法律责任。

7.10 乙方须加强运维人员的保密培训，进场开展运维及建设服务前须与甲方签署保密协议。

## 8、税费

8.1 中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担（免税部分除外），招标文件另有规定的除外。

8.2 中国政府根据现行税法规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担（免税部分除外），招标文件另有规定的除外。

## 9、误期赔偿

9.1 若乙方提供服务逾期的，甲方有权催促乙方提供服务，并有权追究乙方责任。

9.2 若甲方逾期付款的，乙方有权催促甲方付款，并要求甲方支付违约金。

## 10、不可抗力

10.1 在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况不受合同有关逾期责任制约；

10.2 不可抗力影响时间持续 30 日以上时，甲乙双方可以解除合同；

10.3 本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

## 11、纠纷解决办法

11.1 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。如协商仍不能解决，则通过由甲方所在地人民法院诉讼。

11.2 在诉讼期间，本合同应继续执行。

## 12、违约终止合同

12.1 发生下列情况，在乙方违约而没有采取任何补救措施时，甲方受影响的情况下，甲方可向乙方发出终止部分或全部合同的书面通知书：

(1) 如果乙方未能按合同规定的期限或甲方同意延长的限期内提供合格服务；

(2) 乙方在收到甲方发出的违约通知后 3 个工作日内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；

(3) 如果乙方未能履行合同规定的其他义务。

## 13、破产终止合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方在任何时候书面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或将要采取的补救措施的权利。

## 14、转让和分包

14.1 本合同不得转让，消防设施维保部分须分包给符合国家要求的公司予以实施。

## 15、合同生效及其它

15.1 合同经甲方、乙方盖章后生效。

15.2 本合同维护期内所发生的合同纠纷，甲方与乙方协商处理。



15.3 如需修改（指非主要合同条款）或补充合同内容，应经甲方、乙方协商，且修改及补充内容不得对本合同主要条款、招标文件和成交供应商的投标文件作实质性修改，并签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

15.4 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。



# 合 同

镇江市公安局（以下简称“甲方”）和南京中铁信息工程有限公司（以下简称“乙方”）按下述条款和条件签订本合同（以下简称“合同”）：

## 1、合同文件

下列关于 JSZC-321100-JZCG-G2024-0063 的招标文件、乙方提交的投标文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 投标承诺函；
- (3) 报价一览表；（详见附件）
- (4) 明细报价表；（详见附件）
- (5) 技术方案及服务水平（售后）方案；
- (6) 成交通知书；
- (7) 甲方、乙方商定的其他必要文件。

## 2、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

## 3、标的物

本合同所提供的标的物详见“明细报价表”（本项目为交钥匙项目，乙方必须完全实现招标文件中的采购需求，如有不足或缺陷，由乙方自行负责弥补，甲方不再承担任何相关费用）。

## 4、合同金额

根据上述合同文件要求，合同总金额（大写）为人民币壹佰玖拾柒万捌仟捌佰元，¥1,978,800.00元（项目增加费用不得超过原合同金额的 10%，同时双方必须签订补充合同），分项价格在乙方提交的报价表中有明确规定，最终实际金额以审计金额为准。

## 5、付款方式：现行银行结算方式（含数字人民币）

(1) 在签订合同后，收到乙方发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%。

(2) 合同签订满一年，在阶段性验收后，收到乙方发票后 10 个工作日内，结合考核结果，甲方向乙方支付合同金额的 30%。

(3) 项目终验和审计后，按最终审计结果进行调整，支付余款。

#### 6、合同纠纷处理

本合同服务期间所发生的合同纠纷，由甲方与乙方进行处理。

#### 7、合同生效及其它

本合同经甲方、乙方盖章后生效。本合同有效期为签订生效之日起 2 年。

甲方（单位盖章）：镇江市公安局

地址：江苏省镇江市润州区九华山路 9 号镇江市公安局

经办人姓名：

乙方（单位盖章）：南京中铁信息工程有限公司

地址：南京市玄武区珠江路 435 号南京华能城市花园 B 区综合楼第八层东区

联系电话：025-86884666

经办人姓名：胡振宇

签订日期：2024 年 10 月 12 日

