

# 常州市公安局交警支队计算机等设备维保服务采购合同

甲方：常州市公安局 签订时间：2022年2月17日

乙方：常州市同济科技有限公司 项目编号：常采竞磋[2021]0169号

根据常州市政府采购中心2022年1月11日进行的常采竞磋[2021]0169号招标结果，甲、乙双方就乙方中标的常州市公安局交警支队计算机等设备维保项目，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

## 一、总则

乙方按甲方要求，为甲方提供常采竞磋[2021]0169号常州市公安局交警支队计算机等设备维保服务；本合同金额为人民币大写：叁拾陆万玖仟伍佰元整，小写：369500元。

项目的具体服务要求见常州市政府采购中心的采购文件。

## 二、合同文件：

下列文件是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、常采竞磋[2021]0169号采购文件。
- 2、乙方提交的投标文件。
- 3、乙方投标的其他资料及承诺。
- 4、评标记录。

## 三、质量保证和服务承诺：

乙方所提供的服务必须符合国家有关标准和常采竞磋[2021]0169号采购文件（含技术说明）和投标文件的要求。

## 四、服务时间

本次采购一年专业维护服务，服务期为：自合同签订之日起一年，若服务内容金额不变且双方同意的条件下，可续签合同，每次一年，最多续签两次。

## 五、服务内容

### 维保清单：

交警支队本部及下属各大队共有计算机、打印机、一体机、扫描仪、高拍仪、身份证读卡器等设备数量如下：

单位名称	计算机 (台)	打印机、一体机 (台)	高拍仪、扫描仪、身份证读卡器等(台)
交警支队	350	74	0
天宁大队	61	73	10

天宁大队兰陵中队	1	1	0
天宁大队青龙中队	10	6	0
天宁大队雕庄中队	16	6	1
天宁大队郑陆中队	30	18	7
钟楼大队	73	22	8
钟楼大队邹区中队	40	24	16
钟楼大队卜弋治超站	1	1	0
新北大队	60	21	9
新北大队河海中队	2	2	0
新北大队龙虎塘中队	16	6	8
新北大队薛家中队	13	11	9
新北大队新桥中队	12	4	4
新北大队奔牛中队	30	15	11
新北大队春江中队	36	28	11
新北大队西夏墅中队	27	7	1
新北大队罗溪服务中心	7	5	6
新北大队孟河中队	15	8	3
新北大队孟河服务中心	4	2	5
新北大队春江治超站	1	1	0
新北大队暨阳检测站	1	1	1
事故处理大队	118	77	22
案件管理中心	39	16	3
机动(高架)大队	48	15	5
高速一大队	48	12	8
高速一大队芳茂山警务站	6	1	1
高速二大队	36	13	5
高速二大队芙蓉警务站	4	1	1
高速二大队滆湖警务站	4	1	1
高速二大队茅山警务站	4	1	1
高速三大队	29	8	1
高速三大队长荡湖警务站	4	1	1
高速五大队	39	9	3
高速五大队淹城警务站	4	0	1

高速五大队小黄山警务站	5	1	1
高速公路六大队	22	6	1
常州市车辆管理所	376	96	113
常州车管所上黄考场	9	7	17
东方车世界登记服务站	4	6	0
常州市驾驶人安全教育学校	36	4	9
美卡摩机动车登记服务站	5	3	6
常州市政务服务中心	10	9	20
合计	1656	623	330

以下设备由交警支队车辆管理所负责计算机、交警专用证件打印机等专用设备的管理维护。

全市各挂牌机动车登记服务站	计算机(台)	交警专用证件打印机(台)	高拍仪、扫描仪、身份证读卡器等(台)
4S店带牌销售点	36	21	16
二手车交易市场	47	13	4
银行网点	21	21	0
腾龙路上牌点	3	1	2
机动车检测站	146	66	0
法院	5	0	5
合计	258	122	27

### 服务内容：

#### (一) 计算机硬件设备维护类(7项)

- 1、检测、诊断计算机主机、显示器等设备的硬件故障；
- 2、更换计算机主板、电源、显卡、硬盘、内存等故障硬件(更换的硬件另行购买)；
- 3、按照甲方要求，为提升计算机性能、延长使用期限，开展计算机显卡、硬盘、内存等硬件升级(升级所需配件另行购买)；
- 4、在故障维修时若发现机箱积灰严重，主动清理，并提供相关专门的清洁用品；
- 5、开展新增计算机、打印机等设备的安装调试。遇有内部岗位、办公室等调整，安装调试计算机等设备；
- 6、在维护过程中，若发现打印机、一体机、高拍仪、扫描仪、身份证读卡器等外接设备无法正常工作，按照甲方要求，先行检测是否存在硬件故障。(如

是外接设备硬件故障的，由专业公司另行维修)；

7、对于在质保期内的计算机，甲方要求积极配合供货方完成安装调试，期间发生故障的，由供货方负责维修，质保期外发生故障的，参照上述 1-6 项执行。

## (二) 计算机软件维护服务类 (6 项)

1、计算机操作系统的故障排查、检测修复和重新安装等，重新安装的系统满足公安需求；

2、安装公安网计算机专用软件，包括防病毒、E 盾安管、安全助手、数字证书驱动、一机两用监控、电子签章、平台控件等；

3、安装图像网计算机专用软件，包括防病毒、平台控件、视频播放软件等；

4、安装互联网、检验（查验）专网、考试监管专网等计算机安全软件及专用软件，包含防病毒、平台控件等；

5、安装升级常用办公软件的，包括文字处理、解压缩、输入法、播放器等；

6、安装打印机、高拍仪等外接设备驱动，排查、修复非硬件故障。

## (三) 安全管理服务类 (本类 5 项)

1、终端现场维保时，指导用户做好重要数据的备份；

2、在软硬件维修时，进行系统安全检查，指导用户正确使用；

3、配合甲方相关部门，开展计算机终端的安全巡检；

4、对检查中发现系统补丁、端口异常、安全策略设置等问题提供技术服务；

5、市局安全检查通报公安网、图像网、检验（查验）专网、考试监管专网等计算机安全软件未正确安装的，配合甲方相关部门指导用户修复、整改。

## (四) 管理服务类 (本类 6 项)

1、协助甲方建立健全计算机管理相关台账，包括公安网、图像网、互联网、财政网、局域网、专网等设备登记信息；

2、配合甲方相关部门，做好计算机、打印机等设备资产管理，核对固定资产信息，填写报废统计表，配合专业回收公司回收；

3、按照规定配合甲方，将拟报废的计算机拆除硬盘，登记造册，统一交市局保密办；

4、建立定期的满意度网上调查制度，有针对性提出整改方案，不断提升用户满意度；

5、乙方常驻人员配合甲方后勤部门开展其他科技装备（测酒仪、快速测酒棒、蓝牙打印机等）调拨、回收、维修、报废工作，梳理资产情况；

6、重大活动期间（包括视频会议、领导视察、参观考察、工作汇报等）提供相关保障服务。

## (五) 技术支持服务类 (本类 5 项)

- 1、及时响应客户需求，建立专门的计算机维护微信群；
- 2、提供 7\*24 小时技术支持服务热线，远程指导用户解决问题，提升服务效率；

- 3、无法远程排除的，派出现场技术工程师上门维修；
- 4、定期举办用户培训，提升使用和管理能力；
- 5、按照甲方要求开展与计算机维保相关的其他工作。

## 五、服务地点

- (1) 交警支队：天宁区和平中路 330 号
- (2) 天宁大队：天宁区关河东路 153 号
- (3) 天宁大队兰陵中队：天宁区兰陵街道大院内
- (4) 天宁大队青龙中队：天宁区青竹苑 3-3 号
- (5) 天宁大队雕庄中队：天宁区中吴大道凤凰路口
- (6) 天宁大队郑陆中队：天宁区郑陆镇河丰路 55 号
- (7) 钟楼大队：钟楼区海棠路 166 号
- (8) 钟楼大队邹区中队：钟楼区常金东路 77 号
- (9) 钟楼大队卜弋治超站：钟楼区 S239 卜弋公路超限检测站内
- (10) 新北大队：新北区河海中路 89 号
- (11) 新北大队河海中队：新北区河海路建东路路口农行 2 楼
- (12) 新北大队龙虎塘中队：新北区龙虎塘南街 220 号
- (13) 新北大队薛家中队：新北区薛家金融路 44 号
- (14) 新北大队新桥中队：新北区华山北路高铁生态公园 2 号楼
- (15) 新北大队奔牛中队：新北区奔牛镇运河路中石化加油站旁
- (16) 新北大队春江中队：新北区春江圩塘通江路 88 号
- (17) 新北大队西夏墅中队：新北区西湖路阿里山路路口向东
- (18) 新北大队西夏墅中队罗溪服务中心：新北区延河西路
- (19) 新北大队孟河中队：新北区孟河镇孟浦线环城南路 88 号
- (20) 新北大队孟河中队孟河服务中心：新北区孟河大道 83 号
- (21) 新北大队春江治超站：新北区江花路 5 号
- (22) 新北大队暨阳检测站：薛家镇玉龙中路 39 号
- (23) 事故处理大队：钟楼区海棠路 166 号
- (24) 案件管理中心：天宁区龙城大道 156 号
- (25) 机动（高架）大队：天宁区龙城大道 156 号
- (26) 高速一大队：天宁区青洋北路 179 号
- (27) 高速一大队芳茂山服务区警务站：芳茂山服务区

- (28) 高速二大队：武进高新区常武南路 512 号
- (29) 高速二大队芙蓉服务区警务站：芙蓉服务区
- (30) 高速二大队溧湖服务区警务站：溧湖服务区
- (31) 高速二大队茅山服务区警务站：茅山服务区
- (32) 高速三大队：溧阳市后周收费站入口
- (33) 高速三大队长荡湖服务区警务站：长荡湖服务区
- (34) 高速五大队：武进区西湖街道长虹西路 999 号
- (35) 高速五大队淹城服务区警务站：淹城服务区
- (36) 高速五大队小黄山服务区警务站：小黄山服务区
- (37) 高速六大队：溧阳市埭头镇 S85 常溧高速溧阳北收费站旁
- (38) 常州车管所：常州市天宁区中吴大道 1519 号
- (39) 常州车管所上黄考验场：溧阳 239 省道常州市机动车驾驶员考试培训

中心

- (40) 东方车世界登记服务站：常州市天宁区中吴大道 1059 号
- (41) 常州市驾驶人安全教育学校：常州市天宁区通江南路 299 号
- (42) 美卡摩机动车登记服务站：常州市新北区黄河西路 12 号
- (43) 常州市政务服务中心：常州市天宁区锦绣路 2 号
- (44) 全市各挂牌机动车登记服务站：4S 店带牌销售点 16 个、二手车交易市场 8 个、银行服务网点 21 个、常州市新北上牌点 1 个、机动车检测站 66 个，法院 5 家。

## 七、服务要求

### (一) 维保服务质量及效果要求

1、乙方组建 5 人专业服务团队，其中常驻交警支队机关 2 人，车管所 2 人。专业人员需政治可靠，无违法犯罪记录，有公安机关服务经验优先。人员须为乙方正式员工。

2、乙方提供的驻场工程师团队需具有项目经理或高级经理证书、HCIP\H3CSE 或同等能力证书及以上证书、注册信息安全专业人员（CISP）证书。

3、乙方在服务期间更换工程师须经甲方同意，并具有同等及以上能力并提供证书。

4、乙方在日常管理维护服务要遵守公安机关内务管理相关规定，经培训后上岗，并签定保密协议。

5、乙方维保团队人员如下：

序号	姓名	性别	年龄	专业培训及证书	职务	责任或分工

1	施昕红	女	46	高级信息系统项目管理师	总经理	总经理
2	吴建波	男	37	系统集成项目经理	技术经理	驻场项目经理
3	许健	男	26	HCIP	技术实施人员	驻场人员
4	白云浩	男	25	/	技术实施人员	驻场人员
5	邢亚琪	男	33	/	技术实施人员	驻场人员

## (二) 故障解决要求

### 1、故障解决指导原则

以“有序高效、用户满意”为原则处置各类故障抢修任务。

### 2、故障响应时间要求

(1) 接到故障报修任务，10分钟内回复，30分钟内提供解决方案；

(2) 需要现场解决的，在与用户商定时间提前15分钟到达现场；原则上从报修到维修完毕，不超过24小时。特殊情况需报请甲方批准。

(3) 设备维修时间不得超过3个工作日，如果超过，乙方应提供配置性能不低于维修设备的备机，保证甲方正常工作。

### 3、故障解决满意度考核

交警支队计算机维保服务满意度考核标准：主要包含五个维度，分别是严格遵守纪律、安全风险防控、技术保障能力、优质响应沟通、文档管理规范。每个维度分设3个子项，例如：文档管理规范分为规范填写维护记录、定期巡检、准确统计等。子项权重5-10分。

考核方式：交警支队及各交警大队、车管所管理员根据计算机终端用户反馈，结合日常要求落实情况，每季度对服务情况逐项打分，由支队管理员进行汇总统计。

每个季度的服务满意度考核，低于95%视为不达标。考核一次不达标扣除合同总价的3%；连续两次不达标扣除合同总价的10%，且采购人有权终止维保服务合同。

## (三) 日常服务要求

1、乙方制定值班制度，确保节假日期间技术支持服务和现场服务；

2、保修期内的设备和配件，乙方技术服务人员可在甲方的委托下联系供应商免费维修；

3、超过维保期的设备和配件，由乙方向甲方提供参考市场价；

4、日常服务工作时，技术服务人员必须遵守甲方计算机维护维修规程；

5、乙方按照甲方要求开展计算机巡检，每半年出具一份巡检报告；

6、乙方与甲方签订安全保密协议，每季度开展一次安全保密培训；

7、现场服务时工程师一律佩戴工作证件，遵守安全保密协议；

8、公安网、图像网计算机维护时，严禁将计算机硬盘带离交警部门维修现场；

9、按照常州市公安局信息安全保密规定，损坏、报废的硬盘应当逐一登记造册并上交。

#### **(四) 其他明确事项**

1、乙方应安排好双休日及节假日各岗位人员，如遇特殊情况必须赶到现场的，城区范围1小时内到达。

2、乙方必须根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守常州市公安局交通警察支队各项制度和管理规定，并服从甲方的管理。

3、乙方有履行保密的责任和义务，必须进行相关安全保密教育，签订保密协议，并在保密协议中承诺不参与任何信息泄密事件，如涉及信息安全泄密事件，参与人将承担违法相关责任，参与人所属公司也将承担连带法律责任。保密内容涵盖但不限于：需求相关信息、专有技术、技术方案、工程设计、技术指标、计算机软件、数据库、系统数据、技术报告、实验数据、试验结果、操作手册、技术文档、公安秘密、版权和版权相关的状态信息、相关的函电、与双方及业主之间的会谈内容相关的信息。

乙方应加强对驻场人员的安全保密教育，严格遵守招标方数据安全相关管理相关要求，严禁出现以下行为：

(1) 严禁“一机两用”、网络违规互联，违者一律先断网、查扣涉事设备，再依规严肃处理。

(2) 严禁越权查询警务信息、公民个人信息或利用公安信息系统从事与工作无关的事项，违者一律取消或限制授权，依规严肃处理。

(3) 严禁私自下载、拷贝、传输或在互联网留存警务数据，违者一律先查扣数据和设备，控制扩散范围，再依规依法严肃处理。

(4) 严禁泄露、传播或未经批准对外提供警务工作秘密和公民个人隐私等不应对外公开的信息，违者一律按照失泄密依规依法严肃处理。



(5) 严禁未经批准摄录涉及警务信息的显示设备、公开宣传或与无关人员谈论警务信息系统及数据、利用非警用通信工具传输警务数据或交流具体警务工作内容，违者一律按照失泄密依规严肃处理。

(6) 严禁未经批准或以虚假证明材料进行数据增删改操作，违者一律依规严肃处理。

(7) 严禁向无关人员提供警务信息系统、数据库的账号密码或使用授权，因工作需要提供给技术开发维护单位和人员的，必须严格履行审批手续，全程纳入监管，违者一律依规严肃追究建设管理单位和授权人的责任。

(8) 严禁警务信息系统、数据库未落实必要安全防护措施或未建立全量日志留存机制就上网运行，违者一律严肃处理。

(9) 严禁在警务信息系统中预留系统后门、植入病毒木马或擅自扫描、探测、入侵公安信息网及信息系统、数据库，违者一律按照破坏计算机信息系统或非法获取计算机信息系统数据依法严肃处理。

根据市局规定，技术开发维护单位和人员违反上述规定的，一律纳入“黑名单”，不得参与公安信息化项目建设；违反上述规定造成严重后果构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 八、付款方式：

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

计算机维保服务费的结算形式：合同签订后首付合同款项的 10%，服务满半年后 7 个工作日内支付合同款项的 40%；剩余 50% 款项在服务期满后 7 个工作日内支付。由甲方于每半年服务期满前 20 日内对乙方考核，达到 95 分后，支付半年计算机维保费用。

2、乙方持相关结算资料至甲方办理结算手续。

3、以上款项甲方按约定向乙方支付。

## 九、违约责任：

1、乙方逾期交货或者甲方逾期付款，应向对方支付违约金，迟延履行违约以逾期部分价款总额每日万分之八 计算。任何一方逾期履行超过 十 天，应当以逾期部分价款总额 5% 向对方支付违约金。违约方支付违约金后，对方有权要求继续履行合同。

2、提供的服务内容不符合采购文件的技术要求，必须按要求进行修复、拆除或重新采购；若乙方拒不按要求更正的，将对乙方处以不低于 5 倍的罚款（按不合格的服务内容价值计算），且乙方应承担由此发生的一切费用，延误的工期不予顺延。

## 十、不可抗力：

1、甲、乙双方如果因不可抗力而导致合同义务的延误或不能履行，不承担没收误期赔偿或终止合同的责任。

2、本条所述的“不可抗力”系指下列甲、乙双方无法控制、不可预见的事件，但不包括甲、乙双方的违约或疏忽。这些事件包括：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他甲方和乙方商定的事件。

3、在不可抗力事件发生后，受影响的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方。除书面另行要求外，受影响的一方应尽实际可能继续履行其相应义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 20 天以上的，甲乙双方通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同义务的协议。

## 十一、合同的解除：

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方。提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

3、合同的部分和全部都不得擅自转让。

4、出现下列情况之一可以解除合同：

(1) 对乙方有效投诉记录累计达 3 次；

(2) 在合同有效期内，被行业主管部门取消经营资格的；

(3) 在合同有效期内，乙方擅自变更、转让、租借本次招标范围内的定点服务资格的；

(4) 不如实反映情况，提供虚假材料的；

(5) 未按承诺的价格提供服务的；

(6) 招标文件约定的可解除合同的情况出现。

5、乙方在任何情况下都不得用任何不正当行为影响、干扰委托单位。一经发现可立即解除合同，同时提请有关部门追究有关当事人的责任。

6、如果乙方破产、解散、清算、停业以及其他原因无法提供服务的，甲方可在任何时间以书面形式通知取消其本次招标范围内的定点服务资格。该行为将不损害或影响甲方已经采取和将要采取的任何行动和补救措施的权力。

## 十二、争议处置

1、在执行本合同中所发生的一切争议，甲乙双方应通过友好协商的办法进行解决，如协商不能解决的，有关当事方可提请仲裁。

2、仲裁应根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向甲方所在地有管辖权的仲裁机构申请仲裁。

3、仲裁裁决为最终裁决，对当事各方均有约束力。

4、仲裁期间，甲乙双方将继续履行本合同未涉争议的其它部分。

### 十三、合同生效

本合同经双方盖章签字后生效，如有变动，必须经甲乙双方协商一致后，方可更改。本合同一式肆份，甲方贰份，乙方壹份，集中采购机构壹份。

其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

甲方：单位名称（章）：常州市公安局  
单位地址：常州市龙锦路1588号  
法定代表人：  
委托代理人：  
经办人：  
电 话：

乙方：单位名称（章）：常州市同济科技有限公司  
单位地址：常州市天宁区劳动西路21号3幢1201室  
法定代表人：  
委托代理人：  
经办人：  
电 话：13681211000  
开户银行：常州市同济科技有限公司 银行帐号：13150000000650120  
华夏银行股份有限公司常州分行营业部