



合同编号：

JSCZE2207320CGN00

2022 年度城市管理局维保服务合同

签约地：常州

甲 方：常州市城市管理局

法人代表/责任人：吴建荣

乙 方：中国电信股份有限公司常州分公司

法人代表/责任人：黄亚君

一、甲方的权利和义务

1.1 在乙方人员对甲方数字城管系统的相关软硬件系统、设备按照有关规程和规范进行维护时，甲方应给予必要的协助和配合。

1.2 乙方服务人员服务完毕后，甲方必须对服务情况进行检查，并在乙方服务任务单上签字确认。

1.3 按本合同规定，向乙方支付维护服务费用。

二、乙方的权利和义务

2.1 依法保护甲方的通信自由和通信秘密，并对甲方提供的相关资料予以保密。

2.2 对甲方使用的电信业务应依据相关电信规程和规范以及本合同约定的条款进行维护。

2.3 向甲方开放大客户专用服务热线 8008280858，提供业务咨询、查询和障碍申告、技诉等服务。

2.4 乙方接到甲方通过电话提出本合同内的服务请求后，必须在合同规定服务等级相应的响应时间内给予响应并提供服务。

2.5 乙方服务人员服务完毕后，必须得到甲方对服务情况进行的检查和文字确认。

2.6 乙方除向甲方提供本合同中规定的服务项目外，有义务对甲方人员在使用软件或硬件产品过程中出现的技术问题提供指导，以提高甲方人员的应用水平。

2.7 未经甲方许可，乙方服务人员不得对甲方电脑内的应用程序和相关业务

合同编号：



JSCZE2207320CGN00

数据进行增删、修改、复制、传送、记录等。

三、维保服务内容及费用

3.1 乙方为甲方“常州城市管理信息系统”提供壹年期维修、维护全包维保服务，乙方向甲方收取服务费用（含税）：¥510000元（大写：人民币伍拾壹万圆整）。乙方提供的维保服务分项，报价见附件1.分项报价表。

3.2 本合同期内，乙方服务承诺见“附件2.服务承诺”。

3.3 本合同期内，维护内容及巡检记录表见“附件3”

四、合同款项及支付方式

4.1 本合同总金额（含税）为¥510000元（大写：人民币伍拾壹万圆整），增值税税率为6%。

4.2 预付款：本合同签订后一周内支付本合同总金额的50%；

4.3 进度款：本年度末月的10日前支付本合同总金额的50%；

4.5 乙方应向甲方提供相应金额的、符合国家规定的真实发票；如果乙方不能按预定向甲方提供符合国家规定的真实发票；甲方有权拒绝付款，由此产生的一切后果由乙方承担，并承担甲方财务相关损失。

五、双方承诺

5.1 甲、乙双方对本协议内容均负有保密义务，一方未经对方同意，不得向第三方泄露本协议内容。

六、违约责任

在本协议有效期内，任何一方违反本合同中的任一条款，或者非依法定或协议约定而单方面终止本协议，均视为违约。

七、其他条款

7.1 本合同执行过程中产生争议，由双方友好协商解决，协商不成，则双方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

7.2 在诉讼期间，本合同应继续履行。

7.3 与本合同内容相一致的常州市政府采购中心本项目招标文件、投标文件、本合同附件、补充协议，均是本合同的有效附件，具有同等法律效力。

7.4 本合同壹式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

7.5 本合同期限自2022年1月29日至2023年1月28日。

合同编号:



JSCZE2207320CGN00

7.6 本合同未尽事宜，双方协商解决。

附件:

1. 常州市数字化城市管理信息系统维保清单
2. 服务承诺
3. 常州市城管局维保服务考核办法

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[/]

JSCZE2207320CGN00



合同编号:



JSCZE2207320CGN00

签章页 (此页无正文)

甲方: 常州市城市管理局
法定代表人/负责人
或授权代表



日期:

甲方账户信息如下:

开户行: 工行常州府琛花园分理处
户名: 常州市城市管理局
账号: 1105021929219501620
纳税人识别号/统一社会信用代码: 11320400014109517E
地址: 常州市龙城大道 1280 号 2-A-1、2 楼

乙方: 中国电信股份有限公司常州分公司
法定代表人/负责人
或授权代表:

日期: 2022.10.27

乙方账户信息如下:

开户行: 中国工商银行常州分行营业部
户名: 中国电信股份有限公司常州分公司
账号: 1105020119000170488
纳税人识别号/统一社会信用代码: 91320400748726944E
地址: 常州市和平北路 29 号



合同编号：

JSCZE2207320CGN00

附件 1

分项报价表

序号	项目名称	单位	数量	单价	总价	备注
1	会议显示系统					
1.1	会议显示系统	套	1	3.6	3.6	
2	平台网络及安全设备子系统					
2.1	核心交换机	台	2	8	8	部署在市城管局芦墅路办公区机房，连接市级指挥中心及辖区接入网络
2.2	接入交换机	台	12			
2.3	核心防火墙	台	2			
2.4	漏洞扫描系统	台	1			
2.5	网闸（百兆）	台	1			
2.6	网闸（千兆）	台	1			
2.7	入侵防御设备	台	2			
3	服务器及存储子系统					
3.1	网管服务器、通信服务器	台	2	6	6	部署在市城管局芦墅路办公区机房
3.2	备份服务器	台	1			
3.3	SAN 光纤交换机	台	2			
3.4	光纤磁盘阵列	台	1			
3.5	备份磁带库	台	1			
4	系统软件					
4.1	建筑垃圾运输处置平台系统维护	套	1	15	15	部署在常州电信云计算应用服务中心
5	弱电子系统					全年维保
5.1	市城管局芦墅路办公区机房及弱电子系统	套	1	18	18	机房空调 2 台，壁挂机 1 台、门禁、视频监控、会议系统等
5.2	市城管局芦墅路办公区大金空调	套	1			大金中央空调 1 套
5.3	市城管局 DLP 大屏幕显示系统	套	1			DLP 大屏幕显示系统 1 次维护、2 次报修
6	机房无忧					机房水侵、烟雾、温度湿度监测
6.1	机房无忧	套	1	0	0	机房水侵、烟雾、温度湿度监测
7	电信云监控平台					智能云网监控平台
7.1	IT 资产管理	套	1	0.3	0.3	支持对各类 IT 资产进行可视化配置、管理，提供统一的资源管理



合同编号:

JSCZE2207320CGN00

							视图。
7.2	云平台及网络监控	套	1	0.4	0.4		对云平台基础设施及网络进行监控
7.3	告警汇聚与展示	套	1	0.3	0.3		监控告警信息经采集后统一汇聚,支持界面化配置,支持告警推送结果查询、告警处置的闭环管理。
合计						51.6	
最终成交价						51	

JSCZE2207320CGN00

附件 2

服务承诺书

常州市城市管理局：

我公司中标本维保项目后，我公司将通过多种方式，在最短的时间内响应并解决贵单位业务运行过程中出现的故障，最大程度的降低对贵单位各项业务产生的影响，我公司针对本维保项目服务承诺如下：

承诺提供 7×24×365 的不间断服务响应，故障申告热线：8008280858 或 10000+9；承诺提供贵单位不限次数按需技术支持和按需现场服务保障工作。

承诺系统故障现场服务响应时间（赶至现场）为 1 小时，重大故障 4 小时内恢复业务，严重故障 24 小时内恢复业务。

备件替换服务承诺：对于紧急备件，我公司承诺提供 24 小时内（自收到客户书面通知到客户收到替换件的时间）的备件替换服务。

承诺本维保项目服务期限内，维保范围内设备维修、维护费用，包括人工费、更换零部件的一切费用均由我公司承担。

因其它设备更换、维修而影响本项目所涉及的设备，我公司将配合做好相应的软件安装、数据迁移等技术服务。

考核办法

一、考核目的

- 1、保障常州市城管局基础设施的正常运行，提高设备的稳定性。
- 2、提高维保人员工作积极主动性，全面提升技术管理水平和工作效率。
- 3、建立维保队伍工作质量和工作量的评价体系，为维保队伍考核和延续提供依据。

二、考核内容

- 1、季度巡检及问题处理情况由维护单位登记，城管进行确认，记录形成《大屏设备巡检记录》（见附表一）、《服务器季度巡检记录》（见附表二）、《网络机房巡检记录表》（见附表三）。
- 2、巡检过程或城管方日常工作中发现需整改项，记录形成《问题整改报告单》（见附表四），由维保单位进行处置。
- 3、每季度对维保内容进行考核。考核结果登记在《维保季度考核评分表》（见附表五）。
- 4、年度评价来源于该年度四个季度的评价，形成《维保年度考核评分表》（见附表六）。

三、考核组织

- 1、考核组：由常州市城市管理局人员组成。
- 2、考核周期：每季度对维保内容进行考核，季度检查时间为该维保季度内，由考核组不定期组织。

3、考核采取百分制，满分为 100 分。

四、考核细则

1、分数构成：考核采取百分制，满分为 100 分。其中故障响应速度占 30 分，故障修复时间占 30 分，巡检计划执行占 20 分，文档资料占 15 分，安全维保占 5 分。低于 60 分为考核不合格。

2、考核周期：每季度对维保内容进行考核，季度检查时间为该维保季度内，由考核组不定期组织。

3、费用支付：若当年年度考核平均分大于或等于 90 分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于 90 分，则支付维保费用=当年年度考核平均分/100*维保合同金额；若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，扣除全部维保费用。

4、退出机制：连续两个季度考核评分或年度考核平均分不合格，则维保合同终止。

附表一

大屏设备巡检记录表

巡检人：		巡检时间：	
序号	巡视内容	检查项目	巡视情况说明
1	投影机	屏幕清洁	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
2		机芯维护	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
3		镜头维护	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
4		滤网	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
5		电源模块检查	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
6		灯泡检查和清洁	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
7	控制器和控制终端	控制器开箱检查	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
8		控制器的清洁	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
9		控制器软件查毒	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
10		控制终端查毒	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
11	系统	线缆检查	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
12		视频检查	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
13		网络检查	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
14		投影显示亮度综合检查	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>
15		系统色彩一致性调整	1、正常 <input type="checkbox"/> 2、异常 <input type="checkbox"/>

附表二

服务器季度巡检记录

巡检日期： 年 月 日

服务器 【 】	品牌型号：	序列号：
	安装地址：	
检查项目	检查结果	异常问题记录
是否有显示器		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 总数量 已用数
网口		
前面板指示灯		<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常
电源指示灯	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
磁盘指示灯	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
系统风扇运转	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
CPU 平均利用率	_____ %	
内存平均利	_____ %	

用 率			
磁 盘 使 用 情 况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	磁盘使用情况:	
网 络 连 接	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
日 志 检 查	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		
系 统 漏 洞	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有		
系 统 防 病 毒	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常		

JSCZE2207320CGN00

附表三

网络机房巡检记录表

网络机房位置：_____ 检查时间：_____年____月____日_____

网络设备类型：_____ 巡检工程师：_____ 审核：_____

一、机房环境

检查项	结 论	情况摘要	检查项	结 论	情况摘要
温度		(°C)	湿度		(%)
痕迹	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>		清洁	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
异响	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>		异味	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
对比配置文件	无变动 <input type="checkbox"/> 有变动 <input type="checkbox"/>		情况摘要		

注：痕迹：地面、墙壁、天花板是否有裂痕、水渍，鼠患、蚁患、蟑螂活动的痕迹。

二、周边设备

检查项	固定资产代码	结 论	检查项	情况摘要
UPS		正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	灯状态	
空 调		正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	功 能	
电 池 组		正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	电 压	(V)
消防器材		正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	压 力	(%)

注：长期后备状态的 UPS 电源,每隔一个月,让其处于逆变器状态工作至少 2~5 分钟,以便激活 UPS 的蓄电池。

三、主要设备

检 查 项 目 说 明				
针对机房功能及相关设备开展以下检测内容				
服 务 器：1、日志 2、CPU、内存、缓存的利用率 3、上次重启时间及原因 4、热备份状态				
路由交换设备：1、查看所有接口状态、PING 包测试。 2、查看日志有没有报错信息,并记录错误日志并根据日志提供信息查看对应的端口或者 IP 地址进行排查。 3、安全配置检查——SSH 服务、用户账号与口令安全、SNMP 安全。 4、设备可靠性检修,流量发生器接入设备,双电源断接,关键冗余模块重新插拔,检查交换流量是否正常。				
序号	检查项固定资产代码	温 度	结 论	情况摘要
1		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
2		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
3		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
4		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
5		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
6		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
7		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
8		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
9		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
10		(°C)	正常 <input type="checkbox"/> 异常 <input type="checkbox"/>	
巡 检 员 意 见			审 核 人 意 见	

附表四

问题整改报告单

项目名称		项目编号	
用户名称		访问部门	
被访问人		服务人员	
委派人		访问日期	
问题来源	记录人: 日期:		
访问类别	<input type="checkbox"/> 保养与维修 <input type="checkbox"/> 安装调试 <input type="checkbox"/> 征询 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
工作内容			
处理结果			
用户意见	用户签章: 日期:		
客户回访	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 备注: 回访人: 日期:		
部门意见			
审核人:		日期:	填表人: 日期:

附表五

维保季度考核评分表

序号	考核项目		考核标准	分值	扣分情况	备注
1	维保响应	维保响应时间要求： 1、一般故障：维保人员接到报修通知后应于 2 小时内赶到现场维修。 2、严重故障：维保人员接到报修通知后应于 1 小时内赶到现场维修。	未按要求到达现场的，一般故障每次扣 2 分，严重故障每次扣 3 分。	30		
2	故障修复	故障修复时间要求： 1、一般故障：维保人员需在到达现场后 2 小时内解决故障并恢复设备正常运行。 2、严重故障：维保人员需在到达现场后 24 小时内解决故障并恢复设备正常运行。 备注：备件供应消耗时间、人为损坏等原因的除外。	未按要求恢复设备正常运行的，一般故障每次扣 2 分，严重故障每次扣 3 分。	30		
3	计划执行	甲方每季度下达季度巡检计划，乙方必须严格按照计划执行，并认真填写季度维保巡检情况，甲方将对该季度巡检计划的执行情况、维保质量进行考核。备注：因特殊情况，该季度个别对象无法进行维保的，需由甲方确认。	未按计划实施维保的，每项扣 3 分，维保质量不符合要求的，每项扣 2 分。	10		
		在考核周期内将不定期对维保质量进行的抽查、考核。	发现不符合要求的，每项扣 2 分。	10		
4	文档资料	每季度巡检完成后，7 个工作日内将本季度的维保巡检记录、问题整改报告单等材料移交给城管放考核小组。	未按照要求提交的，每次扣 3 分；未按时间节点提交的，每次扣 3 分。	15		
5	安全维保	维保人员应遵行《安全、环保管理协议》及其他安全管理的相关规定。	未按要求执行到位，每次扣 1 分。	5		
最终得分						

附表六

() 年度维保考核评分表				
季度				
	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度

季度得分				
结果评价				
年度				
年度平均得分				
结果评价				
备注	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若当年年度考核平均分大于或等于 90 分，则支付全部维保费用； 2. 若当年年度考核平均分低于 90 分，则支付维保费用=当年年度考核平均分/100*维保合同金额； 3. 若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，扣除全部维保费用。 4. 连续两个季度考核评分或年度考核平均分不合格，则维保合同终止。 			

JSCZE220732000100