维保合同

合同编号:

甲方(采购人全称):辉县市公安局

乙方(中标供应商全称):新乡市合强办公设备销售有限公司

乙方持新乡市合强办公设备销售有限公司于2024年9月6日签发的中标通知书,根据招标文件、乙方的投标/报价等文件[项目编号:辉交采2024DCS078号],按照《政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规,甲乙双方经协商一致,达成以下合同条款:

一、本合同名称:辉县市公安局信息化运维项目

二、本合同总价为人民币￥小写:191.3万元(大写:壹佰玖拾壹万叁仟元整)

三、质量要求及乙方对质量负责条件和期限:

所供货物必须首先符合有关国家强制性规定、国家(行业)标准或相关法律法规要求,同时符合招标文件规定的质量要求。乙方应提供全新未拆封产品(包括零部件、附件、备品备件),如确需拆封的,应在供货前征得采购人同意,否则视为不能交货。乙方保证全部按照合同规定的时间和方式向甲方提供货物和服务,并负责可能的弥补缺陷。甲方对货物规格、型号、质量有异议的应在收到货物后15日内以书面形式向乙方提出,需安装调试成套设备的提出异议的期限为180日。

四、售后服务承诺:

1、售后服务响应时间:2小时

2、解决问题时间:4小时

3、售后服务机构名称、地址及联系方式

售后服务机构名称：新乡市合强办公设备销售有限公司

详细地址：新乡市体育中心东区103号

4、其他服务承诺:具体服务见附件。

五、合同履行地点及进度:

1、乙方的维保期限是自2014年9月20日至2015年9月20日。

2、按甲方要求在辉县(甲方指定的地点)完成本项目的交货、安装、调试(或施工)。货物运送的费用由乙方负责。甲方应在货物到达指定地点后,提供符合安装条件的场地、电源、环境等。

六、乙方在交付货物时应向甲方提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料,否则按不能交货对待。

七、人员培训,乙方免费对甲方人员进行技术培训，直至甲方人员熟练操作或掌握。

域训地点:由甲方指定；培训时间；由甲方指定 ；培训方式:由甲方指定 ；

八、验收要求、

1、鉴于维保工作的持续性和重要性，为了督促乙方更好的做好维保服务，乙方履约期间每3个月为一个时间节点，每3个月维保工作完毕及时向甲方提出验收申请，甲方在乙方提出验收申请后的10天内开始验收。

2、甲方成立5人以上验收工作组(合同金额在50万以上的验收工作组不少于5人)，按照招标文件规定、中标供应商报价/投标文件

承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及甲方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，甲方必须委托国家认可的专业检测机构验收。

3、验收合格后10日内，甲方出具《辉县市政府采购验收报告》，由质量检测机构负责验收的，还应出具合法的检测报告。

九、付款程序、方式及期限：

1、乙方开具以甲方单位名称为抬头的发票。

2、付款方式：验收合格且资金到账后，凭发票、合同、验收报告、支付申请等办理支付手续。

十、违约责任、乙方所交付的货物品种、型号、规格、质量不符合国家规定标准及合同要求的，或者乙方不能交付货物或完成系统安装、调试的，乙方应向甲方支付合同金额总值1%的违约金，甲方有权解除合同，并要求赔偿损失。乙方如逾期完成的，每逾期一日乙方应向甲方支付合同金额的0.1%违约金。

十一、甲乙双方应严格遵守招标文件要求，如有违反，按招标文件的规定处理。

十二、因货物的质量问题发生争议，由辉县市法定的质量检测机构进行质量检测或鉴定。

十三、项目招标文件、修改、澄清及乙方投标文件、乙方在投标中的有关承诺及声明均为本合同的组成部分。

十四、本合同签订和履行适用中华人民共和国法律，因履行合同发生的争议，由甲乙双方友好协商解决，如协商不成的，任何一方均

可向签订合同地人民法院提起诉讼。

十五、本合同未尽事宜，甲乙双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力，但不能违反招标文件及乙方的投标或报价文件所规定的实质性条款。

十六、知识产权：乙方须保障甲方在使用该项目或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切费用。如甲方因此而受到的损失，乙方应赔偿该损失。

十七、合同生效、备案及其它

1、本合同经双方代表签字并加盖公章后生效。

2、甲方应在本合同签订后七个工作日内将采购合同副本报辉县市财政局备案。

3、本合同一式六份，甲乙双方各持二份，向辉县市财政局备案二份。

甲方(公章)：辉县市公安局

法定代表人或委托代理人

（签字）

电话：0373-6782368

签约时间：2024年9月20日

签约地址：甲方所在地_____

乙方(公章)：新乡市合强办公设备销售有限公司

法定代表人或委托代理人

（签字）

电话：0373-

附件：售后服务承诺(一)

1、我方承诺向采购人提供技术后援支持(包括免费现场支持)。范围，该项目涉及的所有软硬件产品、内容,使用、维护等过程中遇到的技术问题，我方均给以解答，包括远程支持和工程师现场免费支持。

2、无论招标文件中有无特别约定,所有招标产品免费保修期须至少符合产品制造商的公开承诺期限，自采购单位在《验收报告》签字之日起计算。

3、免费保修期内，我公司负责对其提供的设备进行维修，不收取任何额外费用。质保期满之后的设备亦提供终身优质服务。

4、我公司承诺在24小时内对招标人所提出的维修要求作出实质性回应,提供应急策略并应以优良的服务态度、便利快捷的方式到达用户现场进行维修。

5、设备/系统运行过程中如果出现技术故障(如软件故障、配置丢失等),我公司保证:在48小时内解决此类问题,恢复故障设备正常运行。

6、我公司认真理解上述保修要求，详细列出保修方案和系统应急方案，一经应答将作为合同的一部分。

7、我方指明本项目的项目总负责人付学飞联系方式18240683316,全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

8、紧急援助:在非正常工作时间,我公司能为使用方提供紧急援助服务。

9、我公司承诺按招标人要求提供现场培训(含产品的操作使用方

法，故障处理等内容)，培训人数由采购人确定。并提供培训内容材料、培训人员名单、培训过程图片。

10、我公司承诺结合招标人需求提供详细的培训计划(详见其他部分)。

11、我公司承诺如若中标涉及平台对接不追加任何费用。

12、我公司承诺在维保服务中拟采用的设备和平台软硬件都能做到与原有设备、平台的无缝对接。

13、我公司承诺维保服务期间项目中涉及的杆件迁移造成的成本费用上升风险由我方承担。

售后服务承诺(二)

针对本次投标项目，我公司特制定详细运维服务计划：

我方针对本项目的运维、检测等成立专项小组的项目部(售后服务机构)，负责整个项目的运维管理服务。在项目质保期内外全力予以支持，由项目经理负责的运维驻场团队解决各种技术问题，提供各种方式的技术咨询及故障排查服务。项目经理能够随时利用最新的支持技术，有效地分析和解决问题，对备品备件实行三包，在三包期内，如出现由产品制造质量引起的问题负责包修、包换、包退；设备的安装、调试，现场技术服务由驻场技术负责人员带领专业技术人员进行运维服务，以解决采购人的各种问题。

1、对工作时间的服务承诺：

热线电话：我方提供7*24小时在线技术服务电话。当用户系统发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业工程师接到电话后立即解决用户难题。

驻场人员:我方驻场维修工程师工作时间按照甲方要求的工作时间进行服务，遵守甲方的规章制度、作息时间、劳动纪律，严禁在班前或班中饮酒等。

节假日工作时间:节假日驻场技术服务人员及维保服务支持小组的人员工作时间按照工作日工作时间。

维保支持小组工作时间:维保服务支持小组工作时间等同于驻场工程师工作时间，充分满足甲方对服务工作的要求。

驻场人员查修故障时间:维修工程师在接到甲方的维修申请后即可开始维修服务。

维保支持小组到场时间:维修工程师在接到甲方的维修申请到达故障现场后,如需维保支持小组配合，则维保支持小组 1 小时内到达现场

库管人员工作时间:库管人员 24 小时待命，随时协助维护团队快速、高效的进行故障修复并提供设备、材料的支持服务。

2、对响应方式的服务承诺:

响应服务通过以下的承诺达到落实;

维修调试:严格按国家标准和规范维护各个子系统

服务品质:用户保修卡，用户档案，定期回访

巡检情况:整个运营维护期。运维期内每天例行检查、每周前端节点巡查、每月提将一次巡检服务，每季度出具巡检报告。主要检查视频图像,存储服务器视频录制情况，查看是否有黑屏，无图像,监控位置不准确，数据丢包,功能不全等问题。

免费咨询:提供 7*24 小时专家和高级工程师热线电话，同厂家技

术工程师同步对接，回答用户系统难点问题，提供解决方案。

资料提供：为用户免费提供最新的技术信息，

培训服务：提供受过专门训练的高级专业技术人员负责技术培训，定期对甲方人员进行系统操作及简单故障排查的培训，为客户提供全面、优质、高效益的售后服务；

备品备件：设立备品备件库（在甲方单位），库管24小时待命，随时为维护部门快速、高效的进行故障修复提供物料支持服务。

运维期内，如果出现故障的硬件和软件，是在设备保修期内，乙方积极配合甲方联系厂商售后服务，开展维护工作；如果出现故障的硬件已经超出设备保修期，（更换设备费用超出500元以上的，乙方向甲方报备，由甲方购买），乙方免费配合甲方安装调试；如有设备属于人为损坏（非乙方行为），乙方向甲方报备，由甲方协调采购，然后提供给乙方进行维护服务，乙方不收取额外的安装工时费，但是如果需要拆装，甲方应适当支付拆装费用；如有设备非人为损坏（自然灾害、交通事故等不可抗类），乙方向甲方报备，由甲方协调采购，然后无偿提供给乙方进行维护服务，乙方不收取额外的安装工时费，但是如果需要拆装，甲方应适当支付拆装费用。

在维护过程中，常规耗材类：网络跳线、水晶头、光纤跳线、5口交换机、摄像头电源等由乙方免费提供。

提供远程诊断服务；

对用户系统维保情况进行定期的回访，定期将用户系统维修及维护情况汇总，上报主管领导，以示对工作的监督。

当客户报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按

照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维护。包括故障设备的取回和送还。

售后服务部每年以信访形式了解产品运行情况及顾客的要求、意见和建议，并把有关信息反馈至公司相关职能部门。

维保服务期间项目中涉及的杆件迁移造成的成本费用上升风险由我方承担。

3、对服务类型的服务承诺：

系统检测：项目中标后，将派驻工程师对整个系统进行全面的系统故障排查，出具检查报告。

故障维修：对需要维保的简单故障进行现场修复，需更换设备的进行备品更换。

软件升级：软件升级是指我方对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决方案，这些软件升级包将对原授权软件起到消除运行中潜在隐患的作用。对需要升级的软件乙方与生产厂家沟通，确定升级方案后报甲方同意后进行软件升级服务。

设备返修：对需要送修设备，先进行更换备品备件，再把更换下来的设备进行返厂维修，等返厂回来后再进行更换。

购买设备，对需购买换新的设备和需要升级的软件进行统计，在保障系统正常运行的情况下，再对设备进行采购。

清洁服务；定期清洁高清电子警察抓拍单元、高清卡口抓拍单元、红外球机的镜头，确保摄像机不会因镜头脏导致清晰度下降。

资料文档：出具详细的维修告，对易损件进行统计并报备品库。

远程维护：根据情况与客户联机，进行远程软件维护，不用耽误路上的时间，在第一时间内快捷、方便、及时解决客户的网络问题。

无缝对接：承诺保证在维保服务中拟采用的设备和平台软硬件都能做到与原有设备、平台的无缝对接。涉及平台对接不追加任何费用。

4、对人员保障的服务承诺：

项目管理：提供一名高级项目经理对本项目进行统筹管理，编写日常工作文档及工作计划。

驻场服务：提供一名驻场服务工程师，长期在甲方进行项目的日常运维、设备巡检、维保养、排除、调试、设备送修、备品备件更换等服务，确保及时排除故障。

公司技术支持：由项目经理安排的3名技术服务工程师组成支持小组随时待命。

人员保障：我司工程部门提供不少于6人的工程维保人员进行人员轮换，配合驻场。

服务工程师进行维保活动，保障业主的系统顺利运行。如遇特殊情况，我公司可以邀请合作单位的软硬件工程师到场支持。

热线电话：提供7*24小时专家和高级工程师热线电话。

人员培训：我公司将委派代表在现场进行培训，对不同资历接受培训的学员，分层次进行培训。

备品备件管理：设立专门的备品备件仓库，有专人进行管理。

采购人员：根据维保服务人员提供的巡检报告及维保服务报告进行调整备品备件采购计划，时刻保障备品备件仓库设备充足。承诺保证提供的软件产品为正版软件，承诺保证提供的软件产品都具有在中

国境内的合法使用权。

其他承诺

我公司承诺交货及完工期(服务期):双方签订合同之日起365日

地点:采购人指定地点。

我公司承诺质量合格,符合国家相关规范要求及采购人技术标准和要求。我公司承诺如若中标涉及平台对接不追加任何费用。

我公司承诺交货及完工期(服务期)、地点。符合招标文件“第二部分投标人须知前附表”中规定。

我公司承诺为招标单位相关人员提供免费现场培训(人员数量根据采购人需要确定,直至工作人员熟练操作为止)。售后服务响应时间:接用户报修电话2小时响应,4小时解决问题。

我公司承诺所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备,包装未开封,而且设备(包括零部件)应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备,同时必须在中国境内具有合法使用权。

我公司承诺招标文件中没有列出,而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品,有责任予以补充,并报出单项价格。

我公司承诺所提供的产品(或服务)满足招标文件的要求,其性能须达到或超过需求中技术指标的要求。

我公司承诺如果中标并签署合同后,在供货时出现软、硬件的任何遗漏,均由我公司免费提供,采购人将不再支付任何费用。

我公司承诺满足运行要求:产品安装后能够接通并正常运转、如

涉及到软件产品的须能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。我公司承诺维保服务期间项目中涉及的杆件迁移造成的成本费用上升风险由我方承担。我公司承诺按照招标文件格式提供投标产品(或服务)的分项报价及详细的配置清单。我公司承诺提供的软件产品为正版软件。

我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。

我公司承诺及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，中标人必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

我公司承诺负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时中标人必须提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围：

产品未经验收时，我公司承诺负责保管至采购项目交货(服务)结束，其间发生的损坏、遗失我公司负责：

设备到货后我公司承诺应免费派技术人员在现场安装、调试：我公司承诺遵守采购单位安装现场的一切规章制度：

我公司承诺在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；调试期间或保修过程中，我公司负责及时清

理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。