

福建省政府采购合同（服务类）

编制说明

- 1.签订合同应遵守《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等法律法规及其他有关规定。
- 2.签订合同时，采购人与中标(成交)人应结合采购文件规定填列相应内容。采购文件已有约定的，双方均不得对约定进行变更或调整；采购文件未作规定的，双方可通过友好协商进行约定。
- 3.政府有关主管部门对若干合同有规范文本的，可使用相应合同文本。
- 4.本合同范本仅供参考，采购人应当根据采购项目的实际需求对合同条款进行修改、补充。

甲方：福建省交通信息通信与应急处置中心

住所地：福建省福州市鼓楼区东水路18号交通综合大楼28楼

联系人：林福新

联系电话：0591-87077967

传真：

电子邮箱：83299213@qq.com

乙方：福建省星云大数据应用服务有限公司

住所地：福州市闽侯县荆溪镇永丰社区杜坞村43号大数据科技园B2楼8-11层

联系人：王娟

联系电话：13959100126

传真：

电子邮箱：wangj@nebulabd.cn

根据项目编号为[350001]HMZB[GK]2024009 的 交通运输网络语音、视频会议保障、办公环境等运行维护服务项目（以下简称：“本项目”）的采购结果，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方签署本合同，具体内容如下：

一、合同组成部分

- 1.1本合同条款及附件；
- 1.2采购文件及其附件、补充文件；
- 1.3乙方的响应文件及其附件、补充文件；
- 1.4其他文件或材料：

无

二、合同标的

总金额(元):¥ 1,578,000.00

品目编码	C16079900	品目名称	其他运行维护服务
采购标的	交通运输网络语音视频会议保障办公环境等运行维护服务	服务时间（单位）	合同签订后7天内驻点人员进场提供运维服务，服务期自合同签订起12个月。
服务范围	交通运输网络语音视频会议保障办公环境等运行维护服务，详见我方投标文件。		
服务要求	具体服务要求详见投标文件技术商务部分。		
服务标准	符合国家及行业相关法律法规、标准和规范、招标文件要求，详见我方投标文件。		

合计金额人民币（大写）：壹佰伍拾柒万捌仟元整（**¥1,578,000.00**）

三、价格形式及合同价款

3.1 价格形式

- 固定单价合同。完成约定服务事项的含税合同单价为：人民币（大写）元（元）。
- 固定总价合同。完成约定服务事项的含税服务费用为：人民币（大写）元（壹佰伍拾柒万捌仟元）。
- 其他方式。

3.2 合同价款包含范围

乙方履行本合同约定所需的全部费用

3.3 其他需说明的事项：

无

四、合同标的及服务范围、地点和时间

4.1 项目名称：交通运输网络语音、视频会议保障、办公环境等运行维护服务

4.2 服务范围：合同约定的所有技术服务内容

4.3 服务地点：福建省福州市鼓楼区东水路18号交通综合大楼或用户指定地点

4.4 服务完成时间：合同签订后7天内驻点人员进场提供运维服务，服务期自合同签订起12个月。

五、服务内容、质量标准和要求

5.1 服务工作量的计量方式：运维人员驻点服务/人·月

5.2 服务内容：

（一）办公与机房环境运维：1、电脑运维服务 2、机房强电运维服务 3、大屏技术保障运维服务 4、环境监测系统运维服务 5、门禁系统运维服务 6、空调系统运维服务 7、UPS系统运维服务。

（二）网络与程控交换机系统运维：1、厅大楼网络运维服务 2、程控交换机电话系统运维服务。

（三）视频会议系统设备运维与会议保障。

（四）运维服务考核：1、运维服务团队组成及服务项目考核标准2、人员日常考核办法3、事件考核办法。具体服务细项详见招标文件和投标文件。

5.3 技术保障、服务人员组成、所涉及的货物的质量标准：

（1）服务技术保障：

严格按照本项目投标文件内容提供技术服务保障。

(2) 服务人员组成:

本运维项目派遣10名专职专用工程师提供10人5*8小时（法定工作日）驻点福建省交通信息通信与应急处置中心服务，当遇到采购人指定时段（重大事件、活动等）需提供5人7*24小时值班驻场服务。

(3) 服务设备及物资投入及质量标准:

严格按照本项目招标文件要求保障服务。

5.4 服务质量标准及要求:

5.4.1 乙方提供的服务或使用的产品、软件等应符合国家知识产权法律、法规的规定；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，任何第三方如果提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭致损失，则乙方应赔偿该损失。

5.4.2 若乙方提供的服务或使用的产品、软件等不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为侵权或假冒伪劣品，则乙方中标或成交资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理，具体如下：

甲方有权要求乙方承担违约责任。

5.4.3 其他要求:

无

六、服务履约验收或考核

甲方按照采购文件、乙方的投标或响应文件和本协议约定的服务内容及质量要求按次组织对乙方所提供服务进行验收，或定期进行服务考核，并根据验收或考核结果支付服务费用。具体如下：

6.1 验收

验收期次 1说明：服务执行半年后，服务各项内容均按照采购人的实际要求完成，项目整体符合招标文件及合同要求后，由采购人按招标文件以及合同要求，组织有关部门一同进行阶段性验收。中标人应积极配合项目阶段性验收工作，并负责在项目阶段性验收时将运维相关技术、资料等文档装订成册交付采购人。

验收期次 2说明：项目运维服务期满后，服务各项内容均按照采购人的实际要求完成，项目整体符合招标文件及合同要求后，由采购人按招标文件以及合同要求，组织有关部门一同进行项目整体验收。中标人应积极配合项目验收工作，并负责在项目阶段性验收时将运维相关技术、资料等文档装订成册交付采购人。中标人必须在提起验收申请后 40 个工作日内通过采购人组织的最终验收。若中标人未按上述期限完成验收，应按合同总额每日万分之一向采购人支付违约金，由采购人从待付货款中扣除。

6.2 考核标准

项目考核每半年度付款一次，第一次考核服务费总额为合同总金额的30%，第二次考核服务费总额为合同总金额40%，

由福建省交通信息通信与应急处置中心结合工作实际进行考核，考核办法满分为100分，该分数将作为服务费用支出的依据。当次考核分数高于90分（含90分），支付当次考核总额的100%为服务费；考核分数89-80分，支付当次考核总额的80%为服务费；考核分数79-70分，支付当次考核总额的70%为服务费；考核分数69-60分，支付当次考核总额的60%为服务费。若不能满足本招标文件、合同相关条款规定服务要求，且考核低于60分的，采购人将扣除本期服务费，并将签订合同时支付的合同总金额的30.00%预付款退还至采购人。

6.3 人员日常考核办法

日常考核满分基数为 80 分，具体如下表。

类别	服务内容	评估标准	总分
现场服务	日常工作	要求进行的系统运维工作，而运维方人员未按计划完成，或实施质量未达要求的，由中心根据实际完成情况进行扣分，每次扣相关负责工程师 5 分；（具体工作内容及完成要求以邮件为准）；运维方工程师在实施过程中若遇到非运维方能解决的困难，则需向中心反馈，并申请延长实施周期，否则视为未按计划完成工作。	20
		未能在规定时间内按中心要求提交工作月报、巡检报告等相关服务报告的，每次扣 5 分。	
		若由于运维方人员未及时发现故障隐患最终导致故障爆发的，视故障严重程度，每次扣 5 分。	
人员管理		中心对运维方工程师不满意并提出书面投诉，每次扣运维方工程师 10 分。	20
		运维方未按中心要求完成现场培训，每次扣责任工程师 10 分。	
应急管理		IV 级情况。属于普通问题，其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务等开发故障工作。要求在 30 分钟响应，2 小时内提交处理方案，5 天内完成开发或故障处理。运维方未及时完成的，每次扣 5 分；	25
		III 级情况。属于较严重问题，其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。要求在 30 分钟响应，2 小时内提交故障处理方案，48 小时内完成故障处理。运维方未及时完成的，每次扣 5 分；	
		II 级情况。属于严重问题，其具体现象为：出现部分业务功能失效、系统性能下降但能正常	

	运行，不影响正常业务运作。要求在 30 分钟响应，2 小时内提交故障处理方案，24 小时内完成开发或故障处理。运维方未及时完成的，每次扣 10 分；	
	I 级情况。属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。要求在 30 分钟响应，2 小时内提交故障处理方案，12 小时内完成故障处理。运维方未及时完成的，每次扣 15 分；	
工作态度	对交办的合理任务应执行，有较强的工作积极性与良好的工作态度，发现一次合理任务拒不执行，一次扣 10 分；发现一次工作推迟（属运维方原因），一次扣 5 分；	15

6.4 事件考核办法

本次运维服务责任范围内相关事件主要分为：运维对象故障事件、信息安全事件和生产安全事件。

事件考核满分基数为 20 分。当发生故障事件时，根据下述条款逐项对应扣分；

事件定义

A、重大故障事件：

以下情况发生任意一种即为重大故障：

- 1) 出现本次运维所涉及的项目大面积业务系统服务中断情况。
- 2) 严重故障事件历时超过 48 小时未能妥善处理，且依然存在单个业务系统中断或无法正常工作的情况。

B、严重故障事件：

以下情况发生任意一种即为严重故障：

- 1) 出现本次运维所涉及的项目单个业务系统服务中断情况。
- 2) 一般故障事件历时超过 72 小时未能妥善处理且依然存在个别承载业务系统中断风险。

C、一般故障事件：

- 1) 出现本次运维所涉及的项目单个业务系统服务存在中断风险情况。
- 2) 出现与未影响本次运维所涉及的项目的业务系统正常运行相关基础设施故障情况。

事件响应和处理时限

针对响应和处理时限，原则上需满足：

- 1) 一般故障响应，响应时限 30 分钟；处理时限 2 小时内提交处理方案，（个别业务中断风险排除）不超过 5 天；
- 2) 严重故障响应，响应时限 30 分钟，一经确认，立刻上报，自故障发生到上报项目负责人时限不得超过 1 小时；处理时限 2 小时内提交处理方案，（相关风险排除、中断业务恢复）不超过 48 小时；
- 3) 重大故障响应，响应时限 30 分钟，，一经确认，立刻上报；处理时限 2 小时内提交处理方案，（相关风险排除、中断业务恢复）不超过 24 小时；
- 4) 紧急事件，如接到出现严重告警、火警，电力告警、某关键服务器故障、网络关键设备故障导致网络瘫痪等，造成大面积影响的必须立即采取实际性措施进行抢修维护，响应时限 30 分钟，处理时限 2 小时内提交处理方案，（相关风险排除、中断业务恢复）不超过 12 小时，直到故障排除为止。

事件考核评分

事件考核满分基数为 20 分

- 1) 事件响应能力分：当出现故障事件时，运维服务团队应在事件响应时限规定内响应；若超过一次事件响应时限，则在事件考核满分基数上减 1-5 分。
- 2) 事件处理能力分：当出现故障事件时，运维服务团队应在事件处理时限规定内处理；若超过事件处理时限，应按照相应定义升级故障级别；业主单位有权根据故障实际情况、处理难度等客观条件，评估服务单位事件处理能力，酌情扣 1-5 分；若定责为其他单位（如设计单位、施工单位、产品供应商、市政单位、非服务提供商原因或者其他不可抗拒力等），则考核不再扣分。
- 3) 当出现重大故障事件时，已经发生了无法挽回的重大损失，运维服务团队应及时响应并处理。业务单位与服务提供单位以及相关主管单位应共同针对事故进行责任评估，服务考核分数又多方商议决定；若因运维服务提供商主要责任引起的故障或运维服务提供商技术和管理能力导致的重大故障事故无法及时修复，服务考核分数可酌情扣 5-10 分。
- 4) 若因为运维服务团队责任引起严重故障和重大故障造成采购人经济或声誉损失的，采购人有权立即终止运维服务合约，并依法向服务提供方索赔。
- 5) 在服务期内被有关单位进行通报的，一次扣 10 分。

七、甲方的权利与义务

7.1 甲方委派林福新为联系人，联系方式 0591-87077967，负责与乙方联系。如甲方联系人发生变更，甲方应书面告知乙方。

7.2 甲方应为乙方开展服务工作提供必要的工作条件，以及对内对外沟通和配合协助。

7.3 甲方应于2024年07月25日之前提供服务所需的全部资料，并对所提供材料真实性、完整性、合法性负责。

7.4 甲方应对委托服务事项提出明确、合理的要求，并对乙方开展服务过程中需采购人确认事项及时予以确认。甲方根据乙方服务成果提出的建议、方案所做出的决定而导致的损失，非乙方及其委派人员的过错造成由甲方自行承担。

7.5 甲方应按本合同约定及时足额支付服务费用及相关费用。

7.6 其他

无

八、乙方的权利与义务

8.1 乙方委派王娟为联系人，联系方式 13959100126，负责与甲方联系。如乙方联系人发生变更，乙方应书面告知甲方

8.2 乙方应国家法律法规和招标文件等要求开展本项目的运行维护服务；

8.3 乙方及其所委派服务人员应按标准或协议约定方式出具服务成果，并对其真实性和合法性负法律责任；

8.4 乙方对执行业务过程中知悉的国家秘密或甲方的商业秘密保密。除非国家法律法规及行业规范另有规定,或经甲方同意,乙方不得将其知悉的商业秘密和甲方提供的资料对外泄露。

8.5 乙方对服务业务应当单独建档，保存完整的工作记录，并对服务过程使用和暂存甲方的文件、材料和财物应当妥善保管。

8.6服务工作结束后,乙方将根据情况对甲方服务相关的管理制度及其他事项等提出改进意见。

8.7乙方完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

8.8其他

无

九、资金支付方式、时间和条件

期次	支付金额（元）	计划支付日期	收款人	支付说明
1	473,400.00	2024-08-31	福建省星云大数据应用服务有限公司	合同签订后30日内，支付合同总金额的30.0%。
2	473,400.00	2025-02-28	福建省星云大数据应用服务有限公司	服务执行半年后，通过采购人组织的项目半年验收后按考核及支付标准进行支付。考核分达到90分（含90分）以上，支付合同总金额的30.0%。
3	631,200.00	2025-08-31	福建省星云大数据应用服务有限公司	服务执行完毕后，通过采购人组织的项目整体验收后按考核及支付标准进行支付。考核分达到90分（含90分）以上，支付合同总金额的40.0%。

十、履约保证金

无

十一、合同期限

自合同签订之日起至项目运维服务全部期满。

十二、保密条款

12.1对于在采购和合同履行过程中所获悉的属于保密的内容，甲、乙双方均负有保密义务。

12.2其他

无

十三、违约责任

13.1甲方违约责任

- (1) 甲方无正当理由拒绝乙方提供合格服务的，甲方应向乙方偿付所拒收合同总价10%的违约金
- (2) 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之一向乙方支付违约金。
- (3) 其他违约情形

无

13.2乙方违约责任

- (1) 乙方逾期履行服务的，乙方应按逾期交付总额每日万分之一向甲方支付违约金，由甲方从待付款中扣除。乙方无

正当理由逾期超过约定日期3个月仍不能交付的，视为“乙方不按合同约定履约”；

(2) 乙方所履行的服务不符合合同规定及《采购文件》规定标准的，甲方有权拒绝，乙方愿意整改但逾期履行的，按乙方逾期履行处理。乙方拒绝整改的，视为“乙方不按合同约定履约”

(3) 乙方不按合同约定履约的，甲方可以解除采购合同，并对乙方已缴纳的履约保证金作“不予退还”处理。同时，乙方须按以下约定向甲方支付违约金：

除不可抗力因素及甲方违约外，若乙方未能按本合同约定履行义务导致合同解除的，甲方有权解除本合同，要求乙方按照本合同总额的10%向甲方支付违约金，并赔偿甲方由此导致的损失。

(4) 其他违约情形

无

十四、不可抗力事件处理

本条款中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并提供相关证明材料。基于上述情况，遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同的，根据实际情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、解决争议的方法

15.1 甲、乙双方协商解决。

15.2 若协商解决不成，双方明确按以下第1种方式解决：

1、提交仲裁委员会仲裁，具体如下：(1) 双方同意如在执行本合同或解释有关规定时产生争议或歧义，双方应友好协商解决争议问题，双方的联合决定对各方均有约束力。(2) 双方协商仍无法解决争议或歧义，则双方一致同意将本合同产生的或与本合同相关的一切争议提请福州仲裁委员会按其规则进行仲裁，仲裁的裁决是终局的，对甲乙双方均具有约束力。(3) 在争端解决期间，除争端项外，双方仍需继续履行本合同所规定的其它各项义务。

2、向人民法院提起诉讼。

十六、合同其他条款

无

十七、其他约定

17.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

17.2 合同生效：合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效；通过福建省政府采购网上公开信息系统采用电子形式签订合同的，签订之日以系统记载的双方使用各自CA证书在合同上加盖单位公章或合同章的日期中的最晚时间为准。

17.3 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.4 本合同正本一式捌份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执肆份；副本零份，无

17.5 本合同已用于政府采购合同融资，为本项目提供合同融资的金融机构为：/，甲方应及时将资金支付到本合同乙方账号。

中标（成交）供应商应于采购合同签订之日起无内，向发放政采贷的金融机构提交政府采购中标（成交）通知书和政府采

购合同，贷款金额以政府采购合同金额为限。

17.6其他

无

十八、合同附件

补充协议

甲方（采购人）：福建省交通信息通信与应急处置中心（盖章）

法定（授权）代表人：彭焱希

纳税人识别号：12350000488007424Q

开户银行：招商银行福州分行东水支行

账号：591902473510307



乙方（中标或成交人）：福建省星云大数据应用服务有限公司(盖章)

法定（授权）代表人：陈素珊

纳税人识别号：91350000084313791Y

开户银行：兴业银行股份有限公司福州杨桥支行

账号：117200100100131280



签订地点：福州

签订日期：2024年07月26日