**广东省梅州监狱2025年桌面运维**

**服务项目采购合同**

合同编号：

甲方： 广东省梅州监狱

乙方：

为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规的规定，签订本合同，并共同遵守。

一、合同标的

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购项目名称 | 单位 | 采购数量 | 主要技术参数 | 备注 |
| 广东省梅州监狱2025年桌面运维服务项目 | 项 | 1 | 服务内容：台式计算机、打印机、复印机、高拍仪、打印一体机、扫描仪、笔记本电脑、投影仪、碎纸机、内线电话等办公设备的保养、维护和维修。在服务期限内，所有维保设备在正常使用下发生损坏，由乙方技术人员负责维保，不能维修的要保证更换合格配件，超出维修的配件费用由运维公司承担。有保修的设备由运维公司协助使用部门报修厂家处理。 |  |

**二、合同金额和服务时间**

合同金额人民币（大写）： （ ），本合同总金额为乙方按合同约定完成合同全部内容后适用的含税总价格。服务时间：2025年5月1日至2026年4月30日止。

三、服务范围

为采购人提供台式计算机、打印机、复印机、高拍仪、打印一体机、扫描仪、笔记本电脑、投影仪、碎纸机、内线电话等办公设备以及其配套信息点位的故障维修、配件更换、硬件升级等维护工作，以及上述设备的终端软件包括操作系统、应用软件、杀毒软件、管控软件等日常维护工作。

本项目涉及到主要设备清单及数量如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备类型** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 台式计算机 | 台 | 630 |  |
| 2 | 显示器 | 台 | 388 |  |
| 3 | 笔记本电脑 | 台 | 40 |  |
| 4 | 打印机、复印机、打印一体机 | 台 | 244 |  |
| 5 | 碎纸机 | 台 | 77 |  |
| 6 | 扫描仪（含高拍仪） | 台 | 45 |  |
| 7 | 投影仪 | 台 | 8 |  |
| 8 | 电话机 | 台 | 150 |  |
|  | 合 计 | | 1582 |  |

**四、服务要求**

**（一）服务人员要求：**乙方须提供2名运维技术人员并在甲方指定地点驻场服务，其中一名运维人员要求大专以上学历（含大专）且具有2年以上计算机、打印机等办公设备相关维护工作经验。如发生需更换驻场人员时，所更换的人员也必须符合此条款。（投标时提供其中一名运维人员毕业证书原件及近两年内连续12个月的在职（在投标人单位的）社保明细证明材料原件现场核查）

**（二）驻场服务要求：**法定工作日8:30——17:30提供2名运维技术人员驻场服务,其余时间需提供24小时电话咨询服务，如遇紧急情况，经甲方提出要求，需1小时内无条件上门提供服务。

**（三）故障响应要求：**非硬件故障1小时内解决并完成服务，需更换配件的服务单，在配件到货后3小时内完成服务。

**（四）备品备件服务：**如遇故障2个工作日内无法解决，需提供同等性能设备的备品备件供甲方使用，直至故障设备修复为止。如遇备品备件为存储设备时一律归甲方，乙方不得带出任何存储设备（能独立拆除存储功能模块的设备除外）。

**常用的配件清单见表：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **配件名称** | **规格型号** |
| 1 | 计算机 | CPU | I3 12代、I3 13代、  I5 12代、I5 13代等 |
| 2 | 内存条 | DDR 3 4G、DDR 3 8G  DDR 4 4G、DDR 4 8G等 |
| 3 | 显卡 | RTX2060、RTX3060等 |
| 4 | 硬盘 | 固态硬盘256G、固态硬盘500G、固态硬盘1T、机械硬盘2T、机械硬盘4T等 |
| 5 | 电源 | 台式主机电源500W、750W、笔记本电源等 |
| 6 | 输入输出设备 | 光驱（含外置光驱）、键盘（含无线键盘）、鼠标（含无线鼠标）、手写板等 |
| 7 | 主板 |  |
| 8 | 网卡 |  |
| 9 | 打印机、复印机、打印一体机、传真机等 | 主板 |  |
| 10 | 高压板 |  |
| 11 | 电路板 |  |
| 12 | 双面器 |  |
| 13 | 定影组件 |  |
| 14 | 进稿器 |  |
| 15 | 搓纸轮（含分页器） |  |
| 16 | 转印组件 |  |
| 17 | 扫描组件 |  |
| 18 | 显影组件 |  |
| 19 | 显影剂 |  |
| 20 | 激光器 |  |
| 21 | 感应器 |  |
| 22 | 齿轮 |  |
| 23 | 马达 |  |
| 24 | 排线 |  |
| 25 | 硬盘 |  |
| 26 | 电源 |  |
| 27 | 碎纸机 | 齿轮 |  |
| 28 | 扫描仪 | 扫描组件 |  |
| 29 | 排线 |  |
| 30 | 输稿器 |  |
| 31 | 搓纸轮 |  |
| 32 | 电源 |  |
| 33 | 投影仪 | 激光头 |  |
| 34 | 灯炮 |  |
| 35 | 电源 |  |
| 36 | 电话 | 有线电话 |  |
| 37 | 无绳电话 |  |

除以上配件外，还需提供甲方日常设备、网络维护所需的相关耗材、辅材、小设备等，包括但不限于网线、电话线、水晶头、线槽、卡钉、桌面摄像头、小交换机、电话机等。

**（五）主要工作内容：**

**1.硬件安装：**所有指定维护范围内的设备及其外设的搬运、安装、调试、组装与移位等。

**2.系统安装：**设备相关驱动程序及操作系统的安装调试；经甲方授权进行应用软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；解决软件冲突造成的系统故障。

**3.故障检测与修复：**包括软件故障检测与修复，硬件故障检测。

**4.配件的更换、维修：**本项目实行总价包干，由乙方自行解决，但必须向甲方备案并接受监督，乙方提供的配件必须是原厂原装或相当于原厂原装，不得以降低成本为目的，以低质量配件替代，不得使用二手配件，若一旦被发现有上述操作，甲方提出限时整改意见，如不能按时整改，甲方有权要求乙方按对应配件的原厂原装全新价格支付违约金。由此造成的一切损失，由乙方承担。

对于保修期内的设备，由乙方负责故障诊断、设备送修、与设备原厂保修单位沟通等工作，并将处理情况、送修情况等进行按登记成册，及时告知甲方处理进展情况。报修期内发生的配件更换，全部由设备原厂保修单位负责，不另行支付配件费用。

在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程，对关键重点岗位、紧急等发生的故障应及时响应并及时向甲方反馈处理情况。

对于已更换的新配件、被替换的坏件等一律权属甲方，项目终验时统一登记成表和实物同时移交给甲方。

**5.设备的保养维护：**对维护范围的办公设备定期做好保养工作，确保设备正常运行。

**6.设备的资产管理：**对维护范围内的所有设备进行分类并登记成册，协助做好固定资产的管理、分配、调拨等工作。

**五、考核评价管理**

甲方有权对乙方的驻场运维服务进行考核评价，实行按月考核，月度运维服务考核评价具体内容如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 考核要求 | 评分标准 | 完成情况 | 得分 |
| 运维团队管理  （权重：20%，基准分100分，满分100分） | 人员配备 | 维护人员要按照运维合同规定配置 | 少配置一人或随意变更人员配备情况，扣5分,并补齐运维人员 |  |  |
| 人员资质 | 维护人员资质要按照运维合同规定配置 | 发现一名资质不符人员扣5分，并更换运维人员 |  |
| 执行力 | 运维人员服从指挥和调度 | 运维人员不服从指挥、调度的，视情节轻重扣除5-15分/件。 |  |
| 日常考勤 | 正常工作日5\*8小时驻场，在非工作时间设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线 | 发现迟到、早退、旷工、移动热线无人接听情况，一次扣1分 |  |
| 服务态度 | 运维人员服务态度端正 | 服务态度问题引起投诉的，扣5-10分/件。 |  |
| 维护质量效率管理  （权重：50%，基准分100分，满分100分） | 报修响应、处理 | 所有的报修处理必须在规定的时间内响应、解决。 | 对于超时的，1小时以内的扣1分/件，1-2小时的扣2分/件，2-4小时的扣4分/件，4-8小时扣6分/件，8-24小时扣8分/件，24小时以外的扣10-20分。 |  |  |
| 用户满意度 | 报修人对服务质量不满意 | 扣2-4分/件。 |  |
| 用户投诉 | 运维单位在运维过程中不允许出现用户投诉 | 维护质量被用户投诉的，运维单位扣5-10分。 |  |
| 警告次数 | 运维单位在维护中应该按照运维管理制度进行维护，不应出现被甲方警告现象 | 被业主口头警告一次的，扣除5分；被业主或监理单位警告一次的，扣除10分；被业主或监理单位严重警告一次的，扣除20分。 |  |
| 应急保障 | 重大活动、突发事件等关键活动保障工作。 | 完成保障工作视情况加5-20分，因维护不到位造成重大活动出现故障扣5-20分。 |  |
| 发现重大隐患 | 发现及解决重大故障隐患。 | 每次加５分。 |  |
| 合理化建议 | 提出好的维护和优化建议或方案、经采纳并付诸实施取得显著效果。 | 每次加５分。 |  |
| 用户表扬 | 态度积极、圆满完成额外任务、工作量，绩效突出得到客户表扬的。 | 每次加5分。 |  |
| 作业计划和执行 | 运维人员需按要求做好运维计划，并及时提交。在工作中按照计划进行日常巡检、系统和设备的维护工作。 | 未按时完成运维计划或未及时登入运维管理系统提交运维计划，每次扣4分。未按照计划进行维护的每次扣2分。 |  |
| 系统稳定性（权重：30%，基准分100分，最高100分） | 系统稳定性 | 由于系统维护原因造成系统死锁、崩溃等运行故障。 | 视恢复时间、数据完整性、造成危害程度扣10-30分。 |  |  |
| 故障跟踪处理 | 运维人员遇到疑难故障时，及时向用户汇报，跟踪直至问题处理完毕。 | 如果运维人员没有及时汇报、跟进处理问题的，发现一次扣2分。 |  |
| 文档管理 | 运维人员应记载并提交相应运维文档，修改程序的，应提供修改技术资料和测试报告。 | 发现没有及时提交或者有错误时，每次扣2分。 |  |
| 备注：1、月度考核得分=运维团队管理得分\*20%+维护质量效率管理得分\*50%+系统稳定性得分\*30%。  **2、**考核结果得分85分以上（含本数）视为合格，低于85分（不含本数）视为不合格。 | | | | | |
| **总得分：** | | | | | |

驻点运维服务团队整体月度考核不合格，一次扣5000元。累计三个月的考核结果不合格，甲方有权终止与乙方的合同。

**六、其他要求**

（一）乙方提供的固定驻场服务人员，驻场服务前需经甲方校验通过。

（二）服务开始前，乙方需提供驻场服务人员和不少于1名替班技术人员的有关资料供审核并登记备案。

（三）驻场服务人员需每日按乙方管理规定进行考勤，如遇驻场服务人员请假，则由已备案的技术人员代替工作，不允许出现缺岗缺位的情况。

（四）服务过程中，甲方对驻场服务人员不满意，提出更换驻场服务人员要求，乙方需在5个工作日内无条件更换。

（五）乙方必须按每二个月提供前二个月完成维护服务的详细运维情况，并附使用部门签字的服务单原件，并根据各部门实际维护及保养情况给予甲方合理的使用建议等。

**七、保密要求**

**（一）**本项目要求乙方遵守保密制度，确定项目保密责任人，同时要求乙方：

1.乙方各级组织、人员在合同履行过程中知悉的甲方保密信息，未经甲方书面许可，乙方不得以任何方式直接或间接向第三人披露，也不得擅自使用、允许第三人使用“保密信息”，或将“保密信息”用于本项目之外的其他目的。

2.乙方违反保密义务，甲方有权单方面解除合同，并有权要求乙方退还已收取的费用，同时对乙方处以相当于合同总金额30%的违约金。造成甲方其他损失的仍应予以赔偿，包括但不限于实际损失，预期利益损失、因维权而产生的支出。

3.按照国家、省市的有关法律法规文件规定，要求乙方履行保密责任，并遵守合同中有关保密要求，乙方各级组织、人员严格履行保密职责，按照保密规定开展运维工作。

4.遵守国家、省市及采购方关于网络信息安全的法律法规文件规定。

5.乙方如发生违反国家法律法规的行为，一经发现则一律移送公安机关。

**八、甲方的权利和义务**

**（一）甲方的权利**

1.对乙方提供的维护项目工作进行监督。

2.对本合同标的维护项目报告进行审核确认。

3.根据市场需求和客户需求对服务内客、标准、费用进行调整。

**（二）甲方的义务**

1、为乙方提供必要的办公场所。

2、按本合同约定按时支付合同款项。

**九、乙方的权利和义务**

**（一）乙方的权利**

1、要求甲方为本合同标的维护项目工作的开展提供必要的资料和办公场所。

2、要求甲方按本合同约定及时支付合同款项。

**（二）乙方的义务**

1、按照本合同约定（包括进度、质量、安全标准）完成本项目。

2、接受甲方或其指定的第三方机构对本项目的监督、评估考核等。

3、加强对驻场人员的管理，遵守甲方工作管理要求，接授工作指导和统一安排。

**十、违约责任**

**（一）、甲方违约责任**

1、甲方未按照本合同约定，及时足额向乙方支付相应的合同金额，则乙方有权向甲方发出书面催告，如甲方在收到书面催告通知后的三十日内仍未能支付的，则甲方除应支付应付未付的合同金额外，还应自收到书面催告通知后第30日起每日按照应付未付金额3‰的数额向乙方支付违约金。但因财政支付管理流程导致的支付延期除外。

2、甲方无正当理由迟延组织验收或拒收乙方提供的、符合本合同约定的服务，每迟延一日，应按合同总额的3‰向乙方支付违约金。迟延累计超过30日（含30日），乙方有权终止合同，甲方仍应承担上述违约责任并向乙方支付已完成内容的全部款项。

**（二）、乙方违约责任**

1、因乙方原因导致未能在本合同约定期限内交付产品或服务的，乙方应从逾期之日起每日按对应产品或服务总价的3‰的数额向甲方支付违约金，逾期三十日以上的，甲方有权单方解除合同，乙方除应向甲方退还对应产品或服务的合同金额外，还应额外赔偿因此给甲方造成的直接经济损失（包括但不限于守约方的直接经济损失以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、公证费、鉴定费、调查费等一切费用）

2、乙方服务期限内须严格遵守服务质量承诺及相关管理规定确保服务质量，对于违反服务质量承诺和服务水平约定造成服务质量下降的，乙方应向甲方支付违约金 元。

**十一、履约保证金**

（一）在合同签订后十个工作日内，乙方须向甲方支付合同总金额5%的履约保证金。若因乙方违反合同义务而导致合同终止的，除扣除全部履约保证金外，还须承担甲方的其他经济损失。履约保证金在项目最终验收通过之日起30天内，甲方应一次性无息退还乙方。

履约保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。乙方以银行保函形式缴纳履约保证金的，需提交不可撤销、见索即付的独立保函。

（二）如在合同执行期间因乙方违约导致履约保证金部分或全部扣除的，乙方需在15工作日内补足履约保证金。

**十二、验收和付款方式**

1. **验收**

1、乙方应以每二个月为服务周期提出验收申请，甲方收到乙方验收申请后 日内审核验收申请，并在审核通过后10个工作日内组织验收工作。

**（二）付款方式**

1、合同期内，按每二个月为周期支付合同款。每二个月运维服务完成并通过甲方验收后，由乙方开具符合甲方财务要求的发票，甲方收到乙方开具的发票后的10个工作日内办理付款手续，向乙方支付该次服务周期运维服务费用。

2、款项具体到帐期限以财政拨付实际到帐时间为准。付款方式为银行转账。

**十三、争议处理**

因本合同引起的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商或调解不能解决争议，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十四、其他**

（一）、本合同一式陆份，均为正本,具有同等法律效力,甲方肆份，乙方贰份。

（二）、本合同需双方签字并盖章后生效，合同内容如遇国家、法规及政策另行有规定的，从其规定。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（公章）： | 乙方（公章）： |
| 甲方代表（签章）: | 乙方代表（签章）: |
| 电话： | 电话： |
| 日期： | 日期： |