**第八章 拟签订采购合同文本**

甲方（采购人）：**（采购人名称）**

乙方（成交供应商）：**（成交供应商名称）**

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及国家有关法律和行政法规，遵循平等、自愿和诚实信用的原则，双方就 （项目名称） ，订立服务合同。

1.合同内容及含税总金额：即乙方的投标文件具体内容及其中标总金额。**成交总金额如遇财政预算核减，按财政核减后金额执行。**

2.服务内容：

（1） 驻场服务：提供驻场工程师1名，进行5\*8小时主会场现场服务，驻场工程师职责重点在协调整体配合客户保障日常会议的进行，包括但不限于整合线上线下所有软硬件设备（视频切换系统、华为会议系统、科士达会议系统、小鱼会议系统、中兴会议系统）进行会议召开。配合音频设备进行音频输入、输出；现场大屏图像与摄像机图像切换及导播。

（2）特殊时段值守：节假日：元旦节3天、春节8天、清明节3天、劳动节3天、端午节3天；

重要会议：防汛会议18次、夏季三夏会议10次、两会2次；

临时突发重要会议：5次（以前一年会议次数数据估算）

（3）技术支持：为本项目提供不少于10人的固定服务团队，进行技术支持 7x24小时的技术支持，随时准备处理各种突发事件及故障处理。

（4）调研评估：二线工程师对整体系统进行评估，检查系统整体脆弱性，提供风险评估报告。并对系统硬件建立详细的资产及配置维护服务档案。内容包括有硬件资产内容、系统配置、各设备间的配置关系。并根据实际需要，制定详细的服务支持计划，随时更新硬件系统信息。二是对软/硬件参数、配置备份，供应商在给设备建立档案以后，需对系统所有配置参数进行记录、备份及版本管理，以便于在系统出现故障需要修复的情况下，快速进行系统的恢复，并对所有的过程进行记录。

（5） 优化服务：二线工程师提供系统优化服务，从系统的CPU使用率、内存的性能分析、I/O的性能分析和网络性能分析等方面优化应用运行环境。

（6） 设备维保：按照时限要求对视频会议MCU、管理平台、融合网关、视频会议终端等进行维保服务。包括但不限于以下服务内容：故障定位；备件更换；中断、连通网络连接；关闭、启动端口；更改、恢复配置；停止、启动进程等。

3.知识产权：甲方对本合同履行期间产生的成果（包括乙方交付的全部成果以及本合同履行过程中产生的技术文件）拥有全部权利，包括知识产权、所有权及相应利益。乙方保证甲方在使用合同服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。

4.服务期：2025年12月25日-2026年6月25日。

乙方未征得采购人书面同意和谅解而单方面延迟服务期，甲方有权终止合同，乙方应承担违约责任。乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应当及时以书面形式通知采购人，说明原由、拖延的期限等；甲方、采购代理机构在收到通知后，尽快进行情况评估并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或者通过协商加收误期赔偿金。

5.服务地点：甲方指定地点。

6.结算：乙方持相关手续向甲方申请付款。

6.1.付款方式：

**合同含税金额（大写）： 元**

**（小写）¥： 元**

服务费支付方式：

签订合同后支付合同总金额的70%，2026年6月运维验收通过后根据考核结果支付剩余尾款。

6.2结算方式：

银行转账。

乙方对其账户信息的准确性和可用性承担全部责任，若其提供的账户信息发生任何变化，乙方应提前5个工作日书面通知甲方，否则甲方不对乙方未能收到或迟延收到任何款项承担责任。

7.采购项目执行内容需要调整时，经甲方同意后，可以对相应的原设备进行调整，并协商确定价格差额计算方法和负担办法。

8.服务变更

中标后，咨询服务内容需要变更、调整时，应办理相应的变更、调整审批手续，并协商确定变更调整后的服务价款计算方法和服务期顺延等事宜。

9.验收：按合同要求完成定期服务绩效考核、服务内容完成后，先由乙方进行自检。甲方确认乙方考核结果及自检内容后，组织乙方进行最终验收，验收时乙方应派人员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。按照甲方要求提供验收所需全部资料，包括但不限于招标阶段、实施阶段（资质、质量、安全、进度、配置、效能、应急）、日常运行维护阶段、测试实施质量（涉及到新增功能接口的）、网络安全、运维验收报告等资料，由甲方组织项目验收。

验收须以合同、附件二：绩效考核得分结果、国家相应的标准、规范等为依据。项目全部过程相关服务费用（包括但不限于专家验收费、系统测试等其他费用）由乙方承担。乙方需按甲方要求配合验收工作，验收时长以甲方工作进度为准。

10.信息安全要求

乙方须协助甲方，根据国家相关规定完成信息系统安全等级保护备案、测评等相关工作。乙方要经常检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性，要有严格的运维管理制度并严格按照执行，要定期进行安全保密教育和培训，移动介质管理办法要切实可行。另外，乙方须配合甲方做好网络安全应急事件处置、定期做好漏洞修复等管理维护工作。

11.不可抗力：

11.1合同任一方由于受诸如洪水、地震等不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

11.2遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知对方，并于事故发生后14天内将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对履行合同影响程度的说明通知对方。

11.3发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或延迟履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

11.4一旦不可抗力事故的影响持续120天以上，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或终止合同的协议。

12.合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

13.违约责任：

13.1依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款规定和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，若连续或累计履行迟延超过30日，甲方有权终止合同，乙方应返还甲方支付价款，并承担合同总价30%的违约金，造成甲方损失的应当赔偿，并报请有关监督管理机关依法进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

13.2如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。甲方有权解除合同，乙方应返还甲方支付的合同价款，并承担合同价款30%的违约金，造成损失的应当赔偿。

13.3若乙方未按照合同约定履行或者履行合同不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方支付的合同价款，并承担合同价款30%的违约金，造成损失的应当赔偿。

13.4乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。若因此造成的任何纠纷均由乙方承担责任，包括但不限于甲方因此产生的诉讼费、律师费、损害赔偿等。

13.5如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

13.6除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

14.履行瑕疵

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务或履行合同义务有瑕疵的情况，应及时以书面形式将不能正常提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间；认为理由不正当的有权解除合同，引入第三方提供服务，乙方应退还甲方已付服务费并承担甲方因引入第三方继续提供服务给甲方造成的直接或间接损失。

因乙方履行义务存在瑕疵却未及时书面通知甲方，给甲方造成的损失由乙方承担。乙方未履行通知义务不影响甲方自行判断乙方履行情况并行使合同解除权等相关权利。

15合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，不得分包。

16.本合同用中文书写。本合同一式  **陆** 份，甲方执  **贰** 份，乙方执  **贰** 份，西安市财政局政府采购管理处备案 壹份，采购代理机构执 壹份，所有合同均具有相同的法律效力。

17.保密

17.1参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

17.2除法律规定或合同另有约定外，未经甲方同意，乙方不得将甲方提供的图纸、文件以及声明需要保密的资料信息等商业秘密泄露给第三方。

17.3除法律规定或合同另有约定外，未经乙方同意，甲方不得将乙方提供的技术秘密及声明需要保密的资料信息等商业秘密泄露给第三方。

18.其他未尽事宜行业以行业相关法律法规要求和甲、乙双方签订的补充协议为准。

19.合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地辖区法院提请诉讼。

20.本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖公章之日起生效。本合同未涉事宜双方可协商确定并签订补充协议。补充协议、下列合同附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

21.合同附件一：保密协议；合同附件二：服务绩效考核标准

甲 方：（公章） 乙 方：（公章）

地 址： 地 址：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码：

法定代表人或其授权 法定代表人或其授权

的代理人（签字） 的代理人(签字)

电 话： 电 话：

传 真： 传 真：

开户银行： 开户银行：

账 号： 账 号：

邮政编码： 邮政编码：

时间： 年 月 日

**附件一**

**保密协议**

根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等相关法律法规规定、甲方各项规章制度的规定，乙方向甲方郑重承诺：

一、不制作、复制、发布、转摘、传播含有下列内容的信息：

1.反对宪法基本原则的；

2.危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

3.损害国家荣誉和利益的；

4.煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

5.破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信活动的；

6.散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

7.散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

8.侮辱或者诽谤他人，侵害他人权益的；

9.含有法律法规禁止的其他内容的；

二、不使用非涉密计算机处理和存储涉密信息。

三、不利用办公计算机制作、复制、查阅、传播和存储国家法律法规和有关规定所禁止的信息内容，以及从事与日常办公和业务工作无关的事项。

四、不将涉密计算机联入非涉密网络。

五、不在涉密计算机上联接和使用非涉密移动存储设备；不在非涉密计算机上联接和使用涉密移动存储设备。

六、不将涉密计算机和涉密移动存储设备带到与工作无关的场所，确需携带外出的，须经甲方主管领导批准。

七、不外传甲方业务的各项数据。

八、不外传甲方员工资料。

九、不外传其他甲方的营运管理信息（包括计算机、网络相关信息）。

十、确需外传的，提交甲方审批。因违反以上协议，给甲方造成经济损失的，乙方赔偿相应的损失。

乙方：

**附件二**

**服务绩效考核标准**

服务绩效考核按照考核标准对乙方的服务进行考核，并按照考核结果核准基本服务费，服务考核周期为每季度一次。

服务质量考评结果：

优秀：考评得分大于等于90分。

一般：考评得分大于等于60分而小于90分。

较差：考评得分小于60分。

考核规范：

1. 根据考核标准对服务质量进行考核。
2. 服务质量考评结果与服务最终支付款额、服务是否继续行相关。甲方有权根据考评结果做出惩罚。

3)服务质量结果评价：

当服务质量考评结果为优秀时，表示在服务期间内未发生任何重大事件，服务质量符合要求，服务考核得分为100分。

当服务质量考评结果为一般时，表示在服务期间内发生1-2次重大事件或有多次未按规定提供一般服务，服务质量基本满足要求，服务考核得分为实际得分(按照绩效考核系数计算方法进行扣款)。

当服务质量考评结果为差时，表示在服务期间内发生多次重大事件或有多次未按规定提供重要服务，服务缺失，难以继续胜任服务工作，服务考核得分为0分。甲方有权单方面终止服务。

每半年对乙方维护人员所提供的维护服务进行不定期抽查，考核周期为六个月。甲方采用百分制量化考核方式，绩效考核得分满分100分(由设备故障处理、设备工作性能指标、设备巡检考核、客户满意度组成)，由乙方向甲方提供《巡检工作清单》、《巡检维护报告》等工作文件以配合甲方对乙方的考核。

考核标准见下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **服务**  **内容** | **评估标准(注：扣分至满100分止)** | **考核**  **频次** | **扣分/** **得分** | **备** **注** |
| 人员 服务 | 人员  驻场 | 驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间小于1天 | 次 | -12 |  |
| 驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间大于1天 | 次 | -30 |  |
| 驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务累计次数大于等于2次 | 季度 | -30 |  |
| 驻场人员无故离开值班岗超过1小时，小于1.5小时 | 次 | -5 |  |
| 驻场人员无故离开值班岗超过1.5小时，小于2小时 | 次 | -10 |  |
| 驻场人员无故离开值班岗超过2小时 | 次 | -30 |  |
| 驻场人员无故离开值班岗超1小时次数大于等于3次 | 季度 | -30 |  |
| 驻场服务人员更换次数小于2次 | 季度 | -5 |  |
| 驻场服务人员更换次数大于等于2次 | 季度 | -30 |  |
| 驻场人员不符从甲方管理，违法甲方日常办公、机房管理等制度 | 次 | -15 |  |
| 发生偷盗、失窃等安全事故 | 次 | -40 |  |
| 收到书面投诉 | 次 | -15 |  |
| 特殊  时段  保障 | 节假日：未制定节日值班计划，未按规定提供驻场服务 | 次 | -10 |  |
| 重要会议：未按规定提供驻场服务 | 次 | -10 |  |
| 临时突发重要会议：未按规定提供驻场服务 | 次 | -10 |  |
| 后端  人员 | 后端团队人数不满足要求，未按时限要求提供进行技术支持及处理突发事件。 | 次 | -10 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 技术  服务 | 系统  建档 | 系统评估及配置建档：未按甲方规定提供服务 | 次 | -5 |  |
| 软/硬件参数：未按甲方规定提供服务 | 次 | -5 |  |
| 配置的记录与备份：未按甲方规定提供服务 | 次 | -5 |  |
| 日常 巡查 | 未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假 | 次 | -5 |  |
| 未按要求定时做巡检与点检 | 次 | -5 |  |
| 巡检内容不全，达到服务技术规范要求 | 次 | -5 |  |
| 未按时提交巡检报告，每超过1天 | 次 | -10 |  |
| 未按时提交月、季度、半年、年度总结报告 | 次 | -20 |  |
| 系统已发生一般性故障超2小时未发现或严重故障超30分钟未发现 | 次 | -20 |  |
| 在巡检中发现故障隐瞒不报 | 次 | -30 |  |
| 巡检工程师不符合巡检人员资质要求 | 次 | -20 |  |
| 性能  优化 | 未按时提供主机、存储、数据库、网络、WEB、应用层等系统的《系统优化建议书》及《系统优化实施方案》 | 次 | -10 |  |
| 未按时对系统进行优化并出具《系统优化实施总结报告》 | 次 | -10 |  |
| 优化效果没达要求 | 次 | -10 |  |
| 系统优化过程中造成业务中断或数据丢失 | 次 | -30 |  |
| 硬件  维保 | 在服务期间，发生系统宕机、业务停顿、数据丢失、泄密及安全事故等重大事件 | 次 | -40 |  |
| 在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出规定时间小于4小时 | 次 | -10 |  |
| 在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出规定时间大于12小时 | 次 | -20 |  |
| 在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常次数大于等于2次 | 季度 | -30 |  |
| 在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完 毕并恢复正常次数大于等于3次 | 季度 | -30 |  |
| 未及时提供按招标文件、投标文件及服务要求规定的其它硬件系统服务或服务不到位 | 次 | -5 |  |
| 软件  维保 | 支持服务专家未按时提交年度支持服务计划 | 次 | -5 |  |
| 在故障发生后，未在规定时间内提供电话支持及响应 | 次 | -5 |  |
| 在故障发生后，故障处理工程师1小时内未到达现场 | 次 | -5 |  |
| 在故障发生后，故障处理工程师到达现场时间超过2小时 | 次 | -20 |  |
| 在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间 | 次 | -10 |  |
| 在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间4小时 | 次 | -20 |  |
| 在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间12小时 | 次 | -35 |  |
| 故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告 | 次 | -5 |  |
| 在服务期间，发生操作系统、数据库等系统瘫痪、不可操作、不可管理等事故 | 次 | -20 |  |
| 未及时提供按招标文件、投标文件及服务要求规定的其它软件系统服务或服务不到位 | 次 | -5 |  |
| 补丁 安装 系统 升级 服务 | 未及时发现系统软件隐患并提供解决方案及《补丁、微码升级计划和步骤》 | 次 | -5 |  |
| 未及时提效《补丁、微码升级总结报告》 | 次 | -5 |  |
| 补丁安装及系统升级过程中造成系统中断或数据丢失 | 次 | -30 |  |
| 备品  备件  库 | 未在规定时间内按要求建立好备品备件库 | 次 | -30 |  |
| 备品备件与要求备件清单不符 | 件 | -5 |  |
| 现场备件在数量与型号上不符合要求 | 件 | -10 |  |
| 整机备件不符合要求 | 件 | -10 |  |
| 备品备件未在规定时限内补充完毕 | 次 | -10 |  |
| 抽查备品备年库发现备品备件不符合要求 | 次 | -30 |  |
| 备件  更换 | 未及时更换备件，且超过最长时限要求12小时 | 次 | -10 |  |
| 未及时更换备件，且超过最长时限要求24小时 | 次 | -20 |  |
| 未及时更换备品备件次数超过2次 | 半年 | -30 |  |
| 更换的备品备件质保期不符合质保要求 | 件 | -5 |  |
| 更换的备品务件为非原厂全新备件 | 件 | -10 |  |
| 考核期测评总分 | | |  | | |

绩效考核系数计算方法：

|  |  |
| --- | --- |
| **绩效考核得分** | **绩效考核系数** |
| 100～90 | 1.00 |
| 89～80 | 0.90～0.80 |
| 79～70 | 0.79～0.70 |
| 69～60 | 0.69～0.60 |
| 60分以下 | 0 |