**南宁轨道交通集团有限责任公司1、2号线办公网H3C设备（2021年-2022年）原厂维保服务**

**第一部分 合同协议书**

甲方： 南宁轨道交通集团有限责任公司

乙方：

本协议由南宁轨道交通集团有限责任公司（下称“甲方”或业主）与（下称“乙方”），双方根据 采购项目询比价结果，依据《中华人民共和国民法典》的规定，签订协议。具体内容如下：

1. 甲方同意接受，乙方同意作为中选方并以下列第2条所述价格提供 采购项目项下的货物和服务。
2. 甲方接受乙方提供上述货物和服务的价格。不含税价：人民币 (¥ 元）；税费：人民币 (¥ )；税率： %；含税总价： (¥ 元)，（下文称“合同价格”)。本合同价格为暂定价，在合同履约过程中，本合同税率将遵照国家现行税法执行，随国家税率调整而调整。本合同最终税金在结算阶段，按实际产生的税金进行核算，但合同不含税价格不因国家税率调整而调整。
3. 本合同由下列文件构成：

（1）本合同协议书（含合同谈判过程中的澄清文件和补充资料）；

（2）合同条款；

（3）价格组成文件；

（4）技术规格书；

（5）合同附件；

（6）询比价文件（含询比价补遗文件）；

（7）询比价申请文件（含询比价申请文件的补充文件）。

1. 上述文件相互补充和解释，如有不明确或不一致之处，以上述次序在先者为准。双方关于项目变更通知、会议纪要等书面文本视为本合同的组成部分。合同签订后，双方签订的补充协议也是本合同文件的组成部分，如补充协议与其他文件发生矛盾或歧义时，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。
2. 双方依据本次询比价文件中的技术规格书和询比价申请文件中的报价文件，通过合同澄清最终形成技术规格书，并经双方正式签署后构成本合同的有效组成部分。在本合同执行中的技术指标以技术规格书为准。
3. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付，乙方在此保证全部按照合同的规定向甲方提供货物和服务，并修补缺陷。
4. 考虑到乙方提供的货物和服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价款或其他按合同规定应支付的金额。
5. 买卖双方承诺，遵守合同条款关于合同标的、数量质量、合同价格、进度计划等双方各自义务及关于违约责任与索赔、解决争议方式等各项约定。
6. 本合同用中文书写，正本2份，甲乙方各1份；副本 8 份，甲方持 7 份，乙方持 1 份。
7. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字、加盖单位公章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：南宁轨道交通集团有限责任公司法定代表人或授权人： 地址：广西南宁市青秀区云景路69号邮政编码： 联系人： 联系电话： 0771-2332807 传真： 开户银行：建行南宁市朝阳支行营业部纳税人识别号： 9145 0100 6821 2484 33  | 乙方： 法定代表人或授权人： 地址： 邮政编码： 联系人： 联系电话： 传真： 开户银行： 纳税人识别号：  |

**签订时间：**

**第二部分 合同条款**

**第一条 需求清单及服务内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 | 续保年数 | 备注 |
| 1 | 路由交换机 | H3C S12500-X | 台 | 2 | 1 | 服务类，开具xx%的增值税发票。 |
| 2 | 以太网交换机 | H3C S10506  | 台 | 4 | 1 |  |
| 3 | 以太网交换机 | H3C S10508  | 台 | 1 | 1 |  |
| 4 | 以太网交换机 | H3C S3600V2-28TP | 台 | 1 | 1 |  |
| 5 | 无线控制器 | H3C WX3510E-EWPXZ13510E-4 | 台 | 1 | 1 |  |
| 6 | 无线AP | H3C WA4320i-ACN | 台 | 6 | 1 |  |
| 7 | 以太网交换机 | H3C S5130-52TP | 台 | 15 | 1 |  |
| 8 | 智能管理平台 | H3C iMC | 套 | 1 | 1 |  |
| 9 | 万兆模块 | H3C S10500-LSUM3SFP-SFP+ | 个 | 2 | 1 |  |
| 10 | 保障服务 | 年度扫雷评估保障类 | 套 | 1 | 1 |  |
| 总计 | 大写：X拾X万X仟X佰元整（¥xxxx元） |

1. 提交服务地点：南宁市。服务开始时间及服务期限：2021年xx月xx日至2022年xx月xx日。
2. 乙方在服务期内为甲方提供设备原厂维保服务，所提供的服务必须符合国家有关信息安全等级保护的标准，提供终身有偿优惠维修、维护服务。保修期后优惠提供产品更新、改造服务。
3. 双方签订合同后，乙方在服务前必须提供设备厂商出具的《原厂维保服务启动函》、《原厂维保项目授权函》，如不提供，则视为没有原厂授权，不满足原厂维保所需条件，甲方有权单方解除合同。

4、乙方交付原厂服务内容和要求包含：

（1）原厂400热线支持服务，7x24小时VIP座席支持，实时响应，提供产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修RMA受理等服务。

（2）远程问题诊断和支持服务，通过电话、Email、远程协助等方式为用户提供技术支持和帮助，安排技术人员在规定时间内（即响应时间）帮助户用进行故障定位，并提出解决方案，指导用户排除设备故障。

（3）免费备件快速更换服务，快速受理故障设备报修，备件先行派送，服务级别7x10xNBD（备件2-3天送达客户现场）；所使用的备件必须是合法的原厂同型号和数量的备件，更换后的备件在维保期内如果再出现硬件问题还可以进行备件更换，否则我公司有权退回；厂家派遣的工程师均应经过良好的技术技能培训，并具有丰富的现场维护维修经验。

（4）原厂现场技术支持服务，包括现场故障诊断、故障处理、现场硬件更换、现场软件升级等，当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，将派遣工程师赶往用户现场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除；若H3C S12500-X 核心交换机或H3C S10506（H3C S10508）以太网交换机出现故障时，需工程师在2小时内到达现场配合处理；在处理设备故障或者维修过程中，厂家工程师应对设备管理、操作人员进行必要的培训和技术交底，使设备管理、操作人员可以了解，并跟进设备的维护维修情况；故障处理工作完成后须向用户提交服务工作报告。

（5）软件支持服务，包括设备主机软件的版本，如软件补丁（Bug Fixes）、固件版本（Firmware Version）、软件版本更新（Soft Version Updates）等，以及这些软件的配套文档资料；及时为用户提供软件版本隐患评估，在网运行版本选择建议，系统及特征库授权及实时更新升级服务，消除潜在的隐患。

（6）预防性设备巡检服务，巡检内容包过但不限于：1）硬件运行状态检查项目：a、单板状态检查，b、整机指示灯状态检查，c、设备地线检查；2）软件运行情况检查项目：a、设备运行情况检查，b、路由运行情况检查；3）、网络整体运行情况检查：a、网络变更情况检查，b、网络历史故障调查；4）系统环境及安全备份检查：a、机房及设备环境检查，b、设备系统及配置备份检查，为用户提供专业的建议，定期保养设备，协助用户做好系统的备份工作。使用H3C专业高级巡检平台针对在网运行设备每年巡检4次，并在巡检数据提取及经新华三总部专家审核分析后，并输出高级巡检报告。

（7）专业版本缺陷评估服务，每季度评估一次在网核心设备的版本风险和隐患，结合原厂发布的软件版本技术公告，针对隐患设备提供原厂正式发布版本升级服务，并输出隐患分析报告。

（8）应急保障服务，针对用户网络和业务，在重要时刻，包括重大会议期间、重大节假日、网络安全检查期间、网络重大割接或其它任何可能对业务运营产生重大影响的时刻，厂家须为用户提供专人保障支持，提供应急和保障服务。

（9）网络系统运行情况调查与分析，包括网络系统运行情况调查与分析、系统变更情况调查与分析、系统历史故障情况调查与分析；为用户提供合理化建议，以报告的形式提交给用户,每年至少提供一次。

（10）H3C服务数字中枢系统服务，服务数字中枢系统包括设备基本信息管理、资源状态检查、配置安全评估、技术公告扫描、版本管理等功能，提供网络合规检查服务。

（11）IP地址管理服务，通过H3C专业IP管理软件为用户提供IP地址管理服务并提供维保期内的软件授权；支持自动扫描形成IP地址在线、离线状态等图形可视化、IP地址终端类型可视化；IP地址管理字段自定义；支持与DHCP Server和DNS Server联动，并具备IP地址回收功能；支持IP地址冲突告警管理；支持IP地址基线对比管理。对IP地址进行全方位、精细化管理。（用户提供操作系统）

（12）智动远程运维服务，利用积淀的多厂商知识库帮助用户快速处理故障，改进用户网络风险预警能力与设备资产管理能力，提高网络可用性及安全性，保障业务的连续性及可靠性，降低用户自己维护的成本；开通用户远程运维服务并提供维保期内的服务授权。要求服务由新华三总部专属专家工程师为您提供7×24小时不间断的主动的、预防式的、自动化运维的远程服务。每半年输出运维工作服务总结报告给用户。

（13）专属VIP客户服务经理，为用户指定一名专属VIP客户服务经理，随时响应用户的服务请求，全面支持用户网络运营维护，对网络运营维护质量负责。

（14）技术支援小组，厂家须配备有效的运维管理组织和专业技术支援小组，要求投标单位提供其维保服务固定联系人（包括厂家）的电话、手机号码，保障对用户服务7×24小时响应，必要时提供技术支援服务；在用户的设备、系统进行升级改造、扩建时，给用户提供参考建议。

（15）服务需求沟通及汇报，每年开展一次年度服务需求沟通及总结汇报会，全面调研掌握用户网络运营服务需求，总结分析用户网络运营维护情况，为用户提供每年一次服务简报。

（16）原厂技术培训，面向用户提供2次技术运维培训。通过技术培训，提高用户的运维管理技能；对新进或者调岗新负责设备、系统的现场维护操作人员进行操作应用培训。

（17）技术资料服务，响应用户的需求，及时提供保障设备、系统正常运行必要的技术资料。

（18）其他必要的技术支持服务，我公司因特殊原因要求厂家（投标单位）提供非故障抢修现场技术支持服务的，厂家（投标单位）应及时响应，提供技术支持。

**第二条**  **付款方式**

1、本合同总价包干，费用为：人民币xxx元（大写：xxx元整）。本合同不含税价款xxx元，增值税款xxx元（价款总额xx%），价税合计人民币xxx元。该等费用已包括乙方履行本合同的全部价款和所需要的全部费用。

2、本合同的付款方式如下：

 （1）合同签订后，甲方收到乙方开具等额的增值税专用发票后十五日内，甲方向乙方支付合同总价20%服务款，乙方收到款后，启动原厂服务内容。

（2）维护期每3个月，乙方向甲方提交一次《巡检报告》和《版本评估报告》。按合同要求完成维护期6个月的任务后，乙方向甲方提交支付申请，并开具等额的增值税专用发票，甲方向乙方支付合同总价40%服务款。

（3）按合同要求完成维护期12个月的任务后，乙方向甲方共提交四次《巡检报告》和《年度服务总结报告》，该报告经甲方审核合格，结算经甲方审定，乙方开具等额的增值税专用发票后，甲方向乙方一次性支付剩余款项。

**第三条 甲方的权利和义务**

1. 甲方负责此批次H3C网络设备（第二部分第一条）的日常管理和维护，具体为：设备置于甲方机房内，甲方工作人员按甲方工作计划巡检设备。未经乙方同意，甲方不可将安全设备部署在其他单位提供安全服务。如发生，乙方有权终止此设备的维保服务。
2. 如遇紧急安全事件，甲方有权向乙方提出紧急响应服务需求，乙方需为甲方提供服务。
3. 履行告知义务。甲方如实向乙方提供项目范围内的信息系统、网络环境等测评所需资料。
4. 协助乙方工作和提供工作便利。项目期间，甲方指派专人配合乙方的维保工作，确保乙方工作顺利进行。

**第四条 乙方的权利和义务**

1. 乙方仅负责此H3C网络设备（第二部分第一条）维保服务，若因甲方保管不善，设备一旦丢失，造成的损失将由甲方自行负责。
2. 乙方仅此批次H3C网络设备升级维保服务，若出现故障，乙方须在2小时内到达现场配合处理，并给出处理办法。
3. 服务期内，乙方须配合甲方做好合同内维保设备的安全策略调整工作。
4. 乙方应保证所提供服务成果（或其任何一部分）在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权、工业设计权或其他权利。
5. 乙方不得将其合同权利、责任和义务部分转让或全部转让或转移给第三方。
6. 乙方不得将本项目的全部或部分工作分包给第三方。

**第五条 服务质量**

1. 双方承诺根据并严格遵守并履行本协议，维护双方权益。
2. 若本合同履行期间，国家颁布新的法律法规和服务标准 ，则自新的法律法规和服务标准生效之日起按照新的法律法规和服务标准执行。
3. 如在合同规定的服务期内，发现乙方工作人员的资质、经验、能力或者服务态度、工作质量不能达到原厂维保的技术要求，则甲方有权要求乙方更换工作人员。
4. 在合同履行期间，未经业主书面同意，乙方不得擅自更换维保技术人员。乙方申请更换项维保技术人员须经业主书面同意，且更换人员必须在资历（资历是指被更换人员的学历、资格条件、业绩经验）和技术水平等方面与前任相当或优于。
5. 在合同履行期间，业主合理要求更换乙方维保技术人员的，乙方应按业主要求及时更换。

**第六条 保密**

1、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方或代表甲方提供的有关合同或任何合同条文、文件、计划、图纸或技术资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同的雇员提供，也应注意保密并限于履行合同必须的范围。

2、甲乙双方都负有保守对方的单位机密或商业秘密的义务，保密范围包括但不限于技术情报、财政数据资料及其他公开后对对方造成影响或损失的秘密。

3、未经一方同意，另一方不得以任何形式公开合同及其相关附件的内容。

4、双方应对参加项目工作人员严格要求，遵守保密协议，任何一方违反保密条款，给对方造成损失，应按对方的实际损失承担赔偿责任。

5、本条款不因合同的变更、解除和终止而失效。

**第七条 违约责任**

1、协议期未满甲方提前单方终止业务的，乙方有权不退回剩余服务周期的服务费用；若提前终止业务是因乙方原因造成的，甲方不再支付剩余服务周期的服务费；造成甲方损失的，乙方还需对此向甲方赔偿，赔偿金额具体为：合同金额/365\*(365减去已服务天数)。

2、本合同维保范围内的设备出现技术故障，乙方应在2小时内及时响应和处理。如乙方接到甲方报故障后不响应的，导致甲方日常工作无法正常开展并且给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任，同时甲方有权单方解除合同。

3、合同签订后，乙方不能完成服务，则向甲方支付合同总价20%的违约金，同时甲方重新采购因价格差所造成的损失由乙方承担。

4、乙方逾期完成服务，每逾期一天，乙方应按合同总价0.5%向甲方支付违约金，但该违约金累计不超过合同价格的10%；逾期超过20天仍不能完成服务的，甲方有权单方解除合同，并按照第七条第三款收取违约金。

5、本合同中所列的违约金和赔偿款，甲方有权从合同款中扣除。所有违约金和赔偿款的支付，不免除乙方继续履行合同义务，也不减轻乙方合同项下的其他责任和义务。

**第八条 法律适用和争议解决**

1、本合同适用中华人民共和国法律。

2、双方因本合同的履行而发生的争议，应由双方友好协商解决。协商不成，任何一方可向甲方所在地法院提起诉讼。

3、当产生任何争议及任何争议正在诉讼时，除争议事项外，双方将继续履行本合同未涉争议及诉讼的其它部分。

**第九条 免责条款**

因不可抗力因素（包括但不仅限于疫情等原因）导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关义务时，双方相互不承担违约责任。但遇不可抗力的一方，应于不可抗力发生后15日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。由于不可抗力导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由甲乙双方解除。

**第十条 协议期限**

本协议经双方法定代表人或授权代表签字并加盖合同章（公章）后生效。在协议履行期间双方对协议条款负有保密责任。本协议有效期满后，双方在原 有协议基础上，协商下一期协议的条款。

|  |  |
| --- | --- |
| 需方（盖章）：南宁轨道交通集团有限责任公司 | 供方（盖章）： |
| 授权代表人（签字）： | 授权代表人（签字） |
| 户 名： | 户 名： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账 号： | 账 号： |
| 纳 税 号： | 纳 税 号： |
| 电 话： | 电 话： |
| 地 址： | 地 址： |

**附件一**

# **网络信息安全承诺书**

本单位郑重承诺遵守本承诺书的有关条款，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》及有关法律、法规和行政规章制度、文件规定。

二、本单位保证不利用网络危害国家安全、泄露国家秘密，不侵犯国家的、社会的、集体的利益 和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动。

三、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网站的信息、安全管理工作，按政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，信息安全责任人和信息安全审查员应在通过公安机关 的安全技术培训后，持证上岗。

四、本单位承诺健全各项网络安全管理制度和落实各项安全保护技术措施。

五、本单位承诺接受公安机关的监督和检查，如实主动提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处通过国际联网的计算机信息网络违法犯罪行为。

六、用户确保所有设备都正常运行，提供安全能力，保存好相关设备安全日志。

七、本单位承诺不通过互联网制作、复制、查阅和传播下列信息：

1、反对宪法所确定的基本原则的。

2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统叶的。

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，侵害他人合法权益的。

9、含有法律法规禁止的其他内容的。

八、本单位承诺不从事任何危害计算机信息网络安全的活动，包括但不限于：

1、未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的。

2、未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的。

3、未经允许，对计算机信息网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的。

4、故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的。

5、其他危害计算机信息网络安全的。

九、本单位承诺，当计算机信息系统发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，并在24小时内向政府监管部门报告，并书面知会贵单位。

十、本承诺书自签署之日起生效并遵行。

 单位盖章:xxxxxxx

日 期:2021年 月