

昆明市出租汽车管理局

2022年办公设备维修和保养项目

服 务 合 同

维护单位：昆明远翔鹰驰科技有限公司
签约时间：2022年10月12日

甲方：昆明市出租汽车管理局

地址：昆明市盘龙区金星市场B栋

法定代表人或委托代理人：

联系电话：0871-65700679

乙方：昆明远翔鹰驰科技有限公司

地址：云南省昆明市环城北路233号城市之光B座205号

法定代表人：周芸

委托代理人：李彦

联系电话：0871-63961697

为明确双方权利与义务，确保采购项目顺利完成，依照《中华人民共和国合同法》及有关管理规定经双方协商一致，甲乙双方本着友好合作的原则签订本合同，附件是本合同不可分割的部分，具有同等法律效力。具体条款如下：

一、合同结构

除本合同规定的条款外，附件中服务明细的说明以及甲乙双方均认为有必要确定的且双方均同意接受的其他条款，另行在“附件”中规定，而且该附件亦构成本合同不可分割的部分。

二、合同内容

1. 为甲方提供日常办公电脑和外接设备的维修、维护

主要包括昆明市出租汽车管理局工作人员的台式电脑、笔记本电脑，打印机、复印件、扫描仪、碎纸机。以及配套使用的打印机、复印件、扫描仪、碎纸机等，具体维修维护内容为：

(1) 操作系统安装维护及补丁安装：对终端用户的计算机的操作系统的安装与维护请求进行响应；对终端用户的计算机的操作系统的补丁安装；在重装前协助终端用户进行计算机数据的备份。

(2) 终端防病毒软件安装及升级：对终端计算机的防病毒软件故障进行现场处理与解决；对其他用户的防病毒软件进行电话技术支持与问题解决。

(3) 终端网络接入调整：对终端计算机的网络连接的调整（不包括布线）。

(4) 终端事件检查及排查：对终端计算机的安全事件进行故障定位与排查。

(5) 通用办公软件安装：提供对终端计算机的通用软件的安装；提供对终端计算机的客户需求软件的安装。

(6) 计算机使用规范：制定计算机的使用规范，使用规范主要包括计算机的使用注意事项、U 盘的使用注意事项、计算机使用的一些小常识等，该规范主要是帮助用户了解计算机的使用常识与技巧，减少故障的发生频率。该规范可做成相应的贴示张贴在终端用户计算机的显示器或机箱上。

(7) 计算机安装操作规范：计算机安装规范主要是对终端用户的计算机安装过程进行规范，规定相应的文件备份地点、分区大小、补丁安装、安全加固、软件安装等方面。通过制定相应的计算机安装操作规范，以规范与保证服务人员在服务过程中的服务质量。

(8) 外接设备维护：提供常用打印机、复印机驱动程序，熟悉各机型故障提示代码，熟悉卡纸、缺粉等日常故障处理。

a、打印机、传真机及一体机故障检修：取卡纸、安装或重装驱动程序、配件更换、漏粉，黑边清除、无法接收或发送传真、操作使用指导、设备内部除尘保养、外部清洁保养及网络共享、参数设置等。

b、速印机及复印机故障检修：取卡纸、配件更换、漏粉，黑边清除、参数设置、操作使用指导、日常检修、设备内部除尘保养、外部清洁保养及网络共享、参数设置、错误代码清除等。

c、扫描仪和移动存储设备故障检修：配件更换、参数设置、设备内部除尘保养、外部清洁保养及网络共享、参数设置、错误代码清除等。

(9) 办公设备第三方维修管理

当运维过程中需要转由生产厂商提供服务时，由运维工程师填写《生产厂商服务工作单》，描述需维护的产品名称、问题描述、问题类型、优先级、服务级别以及服务要求等内容。《生产厂商服务工作单》经服务主管审批通过后提交给生产厂商，生产厂商在收到《生产厂商服务工作单》后应签收确认，并向昆明市出租汽车管理局管理部门返回一份副本。

当《生产厂商服务工作单》经服务主管审批不通过时，由运维工程师修改《生产厂商服务工作单》并重新提交；如果审批意见为不采用生产厂商服务方式，则转【问题管理】流程处理。

生产厂商按照《生产厂商服务工作单》的要求提供服务，在工作单中记录维护处理、处理建议及维护处理结果，并得到客户的签字确认。生产厂商在维护服务工作完成后将填写好的《生产厂商服务工作单》提交给运维工程师。

运维工程师根据生产厂商提交的《生产厂商服务工作单》对生产厂商服务过程和结果进行验证。验证通过的，运维工程师签字确认，与本次维护对应的《运维工作单》一起提交给服务主管。验证不通过的，则在《生产厂商不合格情况记录表》中记录该维修商不合格服务时间、原因和对应工单编号后，由运维工程师重新提交《生产厂商服务工作单》，再次发给生产厂商。

若生产厂商每月不合格服务次数超过 2 次（不含 2 次），则由服务主管填写《增加生产厂商黑名单申请表》，说明将该生产厂商列入黑名单的

理由，并提交给运维部、信息中心审批。经审批同意后，由服务主管将该维修商的编号、名称、列入黑名单时间、列入黑名单原因等内容登记在《生产厂商黑名单》中。建议列入黑名单的生产厂商不得参与昆明市出租汽车管理局任何项目的投标和建设工

作。当该生产厂商每月不合格服务少于 2 次（不含 2 次）时，服务主管填写《撤销生产厂商黑名单申请表》，说明将该生产厂商从黑名单中撤销的理由，并提交给运维部、信息中心审批。经审批同意后，由服务主管将该维修商从《生产厂商黑名单》中删除。

（10）记录与报告

《计算机使用规范》（贴示）

《计算机安装操作规范》

《服务确认单》

《电话支持记录单》

《故障处理报告》

2. 其他服务内容

（1）电话技术支持服务：提供电话技术支持服务，服务内容包含技术咨询、故障分析、远程协助等，提供 7*24 小时电话技术支持服务。

（2）预防性维护：提供全面的预防性维护服务，可根据需求，提供标准预防性维护，通过进行定期巡检，形成状态记录、性能测试记录，及时排除硬件隐患，并提前进行预防性维护。

三、合同期限

合同期限壹年。自 2022 年__月__日起至 2023 年__月__日止。

四、服务方式

1. 日常服务：

我公司免费提供咨询服务，工作中遇到任何技术方面的问题都可拨打我们的服务电话或工程师的移动电话进行咨询。日常设备维护需符合服务

标准和规范，做到服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果。

2. 巡检服务：

通过定期的巡检，能及时的发现办公设备存在问题和隐患，及早发现及早处理。极大程度的减少故障率，保障了工作的顺利进行。巡检以定期的方式开展，巡检时间间隔为一个月。巡检本着细致的态度，发现问题及时解决、并提交巡检报告。

3. 故障处理：

维护人员必须 30 分钟内达到现场，且有熟练的现场故障处理能力，将故障处理时间控制在 60 分钟内。不能现场处理的故障机器要及时启用备用配件，并保证在承诺的时间内修复故障设备。如遇特殊项目，根据实际需要临时增派人手参与相关工作。

五、服务流程

1. 报修：我们将设专门的服务电话：0871-63961697，13700657835，用户可以直接联系我们相关的工程师，报修时我们要与客户确认服务的时间、地点及服务的内容。

2. 上门服务：上门服务前，我们将准备好相关的工具，上门服务时我们将向客户了解相关的情况，并与客户协商解决的方法，同时当天能完成的工作，我们一定在当天完成，不能当天完成的我们于次日上门继续服务。

3. 服务确认：我们每次服务结束后，工程师将填写《服务记录单》，同时甲方报修或接受服务的相关人员为我们签字确认。

六、责任及权利

（一）甲方的责任及权利

1. 在合同指定期限内支付乙方维护费用。
2. 对乙方维护工程师的维护工作单完成情况签字确认。
3. 乙方工程师在进行时甲方的管理员和计算机使用人须在场。

4. 对乙方工程师不遵守甲方信息管理规章可直接提出批评；若乙方工程师拒不接受，甲方有权向乙方投诉，乙方将对工程师进行处罚。

（二）乙方的责任及义务

1. 有权在甲方未按要求付款时终止服务。

2. 当甲方网络或系统出现故障时乙方应按照响应级别和响应方式进行处理。

响应级别：

➤ A 级：客户办公设备故障不能正常使用或对客户正常办公工作有严重影响。

➤ B 级：客户办公设备性能下降，使客户正常办公工作受到较大影响。

➤ C 级：客户办公设备有隐患、局部有影响，但客户仍可正常办公工作。

➤ D 级：客户需要对技术方面支持，但客户办公工作未受影响。

响应方式：

A 级：乙方立即派遣工程师用最快的交通工具赶赴现场，进行紧急修复，在工程师未到达现场前，通过一切可采取的措施（如电话指导等），对故障进行诊断，协调采取紧急处理方法，并及时将结果通知赶赴现场的维护人员。

B 级：乙方组织相关人员通过一切可采取的措施（如电话指导等），对系统故障进行诊断，如确定无法通过远程解决问题，则赶赴现场，紧急修复。

C 级：由乙方相关技术人员进行远程维护或指导客户远程排除故障，如无法远程解决问题，我公司派出人员进行现场维护。

D 级：由乙方相关技术人员提供电话支持、远程指导解决或提供相应的双方都能接受的改进方法。

响应时间：

| 故障级别 | 响应时间 | 到达现场时间 |
|-------|----------|----------|
| A 级故障 | 不迟于二个小时 | 1-3 小时 |
| B 级故障 | 不迟于四个小时 | 4-6 小时 |
| C 级故障 | 不迟于十二个小时 | 12-24 小时 |
| D 级故障 | 不迟于三个工作日 | |

3. 乙方在为甲方服务期间，未经甲方允许不得擅自存储、记录、传播甲方的资料信息，必须对接触到的甲方资料履行保密职责，不得将所知悉的甲方资料信息泄露给任何第三方。

七、违约责任及赔偿

1. 甲方逾期付款的，应每日向乙方支付逾期所涉金额万分之八的违约金。

2. 若甲方不能积极配合，致使乙方无法完成任务时，与乙方无关。

3. 若乙方工程师不能按照合同规定的时间响应，则视为乙方违约，并由乙方按照每逾期一日则向甲方支付本合同约定一年服务费总额万分之八的违约金；如乙方或者其工程师逾期相应超过5个日历日的，甲方有权单方解除本合同，且由乙方向甲方退还已收取的部分费用。同时甲方有权进行投诉，乙方将对当事工程师进行相应的处罚。

八、不可抗力

1. 如本合同任何一方由于战争、火灾、水灾、台风、地震、政治政策因素等不可抗力事件而致使本协议的个别条款无法按期履行，则履行本协议的个别条款的执行时间应予延长，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。

2. 如不可抗力因素的影响持续超过三十日，双方应尽快进行友好协商，商定继续履行本协议的方法。

九、争议的解决

有关本合同的任何疑问，甲乙双方应本着相互信任、以诚相见的原则，

共同协商解决。协商不成向甲方所在地人民法院诉讼裁决。

十、服务价格及付款方式

1. 根据甲方实际产生的维修维护费用据实支付给乙方。合同期内总费用不超出¥46800.00元，大写人民币：肆万陆仟捌佰元整。

2. 收款人信息：

名称：昆明远翔鹰驰科技有限公司

开户行：富滇银行昆明老年支行

帐号：912011010006188839

十一、合同说明

1. 本合同自双方的法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2. 本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：昆明市出租汽车管理局

代表人（签字）：

经办人：杨宇

地址：昆明市盘龙区金房市场B栋

日期：2022年10月12日

乙方（盖章）：昆明远翔鹰驰科技有限公司

代表人（签字）：

地址：

日期：

信息保密协议

甲方：昆明市出租汽车管理局

乙方：昆明远翔鹰驰科技有限公司

乙方为甲方的相关网站、网络和业务系统提供技术支持及服务，服务期为壹年，2022年10月12日起 2023年10月11日止，为保守国家秘密和工作秘密，双方经协商一致签订该信息保密协议。

1. 乙方不得将甲方的任何涉及国家秘密和工作文件信息透露给任何第三方。
2. 乙方若泄露了涉及国家秘密和工作秘密的信息，应根据相关法律、法规受到惩罚，甲方可追究乙方责任并单方解除服务合同。
3. 乙方要切实做好信息系统安全防护及信息保密工作，以避免由于工作疏忽将保密信息披露给任何第三方。
4. 本协议生效日为2022年10月12日，本协议自生效日起一年内一直保有完全的效力。
5. 本协议应根据中华人民共和国宪法进行解释。

甲方（盖章）：昆明市出租汽车管理局

代表人（签字）：

经办人：杨序

地址：

日期：

乙方（盖章）：昆明远翔鹰驰科技有限公司

代表人（签字）：李密

地址：

日期：

