合同通用条款及专用条款

合同统一编号： 11N00244015720265805

合同内部编号：

合同各方：

甲方：**上海市公安局静安分局（本部）**

地址：**胶州路 415 号**

邮政编码：

电话：22177585

传真：

联系人：**范一斌**

乙方：**东方有线网络有限公司**

地址：**中国（上海）自由贸易试验区金科路 2860 号**

邮政编码：201203

电话：19201312827

传真：

联系人：**徐升**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1．乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1．1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2．合同价格、服务地点和服务期限

2．1 合同价格

本合同价格为 1989084 元整（**壹佰玖拾捌万玖仟零捌拾肆元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2．2 服务地点

2．3 服务期限

本服务的服务期限：。

3．质量标准和要求

3．1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3．2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4．权利瑕疵担保

4．1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4．2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4．3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4．4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5．验收

5．1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5．2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5．3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5．4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6．保密

6．1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7．付款

7．1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7．2 本合同款项按照以下方式支付。

7．2．1 付款内容：（分期付款）**分期付款**

7．2．2 付款条件：

本项目采用季度付费方式，投标文件中投标方按月租形式报价（含使用柜月租），招标人根据季度实际使用机柜数量及运维考核结果支付相应租费。

8．甲方（甲方）的权利义务

8．1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8．2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除

其相等的金额。

8．3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8．4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8．5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8． 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9．乙方的权利与义务

9．1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9．2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9．3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9．4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9．5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9． 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，

共同落实防范措施，保证正常运行。

9．7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9．8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10．补救措施和索赔

10．1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10．2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11．履约延误

11．1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11．2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或

解除合同并追究乙方的违约责任。

11．3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12．误期赔偿

12．1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13．不可抗力

13．1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13．2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13．3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14．履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14．2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14．3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15．争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15．2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15．3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16．违约终止合同

16．1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16．2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17．破产终止合同

17．1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18．合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19．合同生效

19．1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19．2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20．合同附件

20．1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20．2 本合同附件与合同具有同等效力。

20．3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21．合同修改

21．1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人： 法定代表人：**史支焱**

日期：　　日期：

合同签订点:网上签约

附件：

IDC 服务品质保障协议（SLA）

甲方：**上海市公安局静安分局（本部）**（需方）

乙方：**东方有线网络有限公司**（供方）

为规范乙方所提供的数据中心资源服务及相关客户服务的品质，使甲方能够有效监控 乙方的服务，保证所获得的服务品质，甲乙双方经友好协商，特签订如下协议。

一、电力持续性保证

1-1、“电力的持续供应”是指：乙方向甲方提供的市电或 UPS 电源具有电力；“电力中断”是指：乙方向甲方提供的市电及 UPS 电源同时不具有电力。

1-2、乙方保证甲方网络系统的电力持续供应达 99.99％的可用性。

1-3、"电力中断时间"包括由乙方造成的甲方网络电力中断的时间（分钟数），但不包括网络电力中断的时间内甲方并未向乙方报告的情况，以及由以下原因所引起的电力中断：

1-3-1、任何甲方的电路或设备；

1-3-2、甲方的应用或安装活动；

1-3-3、甲方的疏忽或由甲方授权乙方进行的操作；

1-3-4、由不可抗力所引起的。

二、空调系统保证

2-1、乙方保证 IDC 机房托管区温度变化范围为 23±2℃，湿度范围 40%～70%，温度测试点为空调出风口。

2-2、乙方保证空调机组冗余度≥N+1。

2-3、乙方保证通过空调系统送、回风循环，使机房内的空气每小时循环次数符合国家标准。

三、安防系统保证

3-1、“安防系统”是指为保障机房安全，采用的安全防范技术和其他科学技术手段建立的具有防入侵、防盗窃、防抢劫、防破坏、防爆安全检查等功能（或其组合）的系统。

3-2、乙方保证在机房不同的功能分区及独立用户分区入口处应设置门禁系统，设置不同的用户权限，并在系统中保存出入记录。

3-3、乙方保证提供 7×24 小时机房专用保安值班和巡逻，门禁记录保存 1 年以上；监控录像保存 3 个月以上。

3-4、由于甲方驻场工程师因不当行为造成设备损坏财产损失、丢失的由甲方承担相应责任。

四、消防系统保证

4-1、“消防系统”是指为预防和减少火灾，保护财产和人身安全，根据国家有关法律和规范，在机房内安装的火灾自动报警、灭火、消防联动控制等系统。

4-2、乙方保证核心设备区和客户托管区配备气体消防系统，并具有完整的消防警示、紧急撤离通道和疏散指示。

4-3、乙方保证按国家相关规范要求已在机房内设火灾自动报警系统。

4-4、乙方保证数据中心内设全自动管道式气体自动灭火系统，灭火药剂采用洁净无毒害 FM200/IG541 气体。

4-5、乙方根据国家相关规定在托管区每一层都设置有钢瓶间。

五、客户服务保证

5-1、乙方客户服务专员向甲方提供如下服务：

5-1-1、服务项目和业务项目的咨询；

5-1-2、初装工作处理和情况汇报；

5-1-3、服务内容变更处理；

5-1-4、投诉受理和处理情况汇报；

5-1-5、缴费和续费咨询及处理。

5-2、保证为甲方指定客户服务专员负责甲方的售后服务工作。

六、技术支持保证

6-1、乙方技术支持工程师向甲方提供如下服务：

6-1-1、紧急情况通知；

6-1-2、授权下的服务器操作；

6-1-3、技术问题咨询。

6-2、乙方技术工程师每天 24 小时，每周 7 天，每年 365 日工作。

6-3、甲方需要乙方工程师直接对其服务器进行操作时，需要向乙方工程师书面授权。

6-4、甲方需指定甲方授权人，只有授权人有权利要求乙方工程师对其服务器进行操作。

6-5、书面授权必须有甲方授权人的签字。

七、技术操作保证

7-1、乙方工程师在得到甲方授权后方可对甲方系统进行授权的无责任的操作。

7-2、乙方不承担由于甲方授权操作而对甲方系统所产生的任何影响及其责任。

八、投诉保证

8-1、甲方可以书面形式对乙方及乙方某个员工投诉如下内容：

8-1-1、网络品质；

8-1-2、客户服务质量；

8-1-3、技术支持质量。

8-2、乙方设立投诉专线受理甲方投诉。

8-3、乙方在受理甲方投诉后的 24 个小时内向甲方提供第一份书面形式的投诉处理情况报告。

九、机房开放保证

9-1、乙方数据中心机房向甲方开放，甲方可以根据需要在乙方技术人员的陪同下进入机房进行合理的操作。

9-2、甲方进入机房时需由乙方工作人员陪同并向保安人员出示乙方配发的有效证件方能被允许进入。

9-3、甲方需要进入机房时，需要先向乙方数据中心管理人员提前说明：

9-3-1、进入原因；

9-3-2、将进行的活动（操作、参观等）；

9-3-3、预计进入时间；

9-3-4、预计辞出时间；

9-3-5、所需协同作业（工具、软件、食宿安排等）。

十、不可抗力

10-1、本承诺中规定的不可抗力包括：

10-1-1、地震、台风、洪水等自然灾害；

10-1-2、战争、罢工、停电等不可抗力因素；

10-1-3、由法律法规及政府行政行为的原因而导致的中断；

10-1-4、电信线路被人为破坏或基础运营商骨干出口的线路、设备因调试、扩容、故障所引起的中断；

10-1-5、其它非乙方原因而被第三者不法侵害所引起的中断。

10-2、当由于上述原因而使乙方无法履行保证时，乙方不承担责任。

十一、质量保证

11-1、系统整体可用率：应按招标要求大于 99.99%，如未达到则在每个支付周期扣除服务费用 5%。

11-2、及时响应率：应按招标要求提供支持 7*24 小时服务热线，能够在 15 分钟内及时响应服务要求，对于机房内因基础设施问题提出的要求，应在问题发生后 1 小时内解决，如未达到则在每个支付周期扣除服务费用 5%。

11-3、日常巡检率：应按招标要求提供托管各类服务器、存储、网络等设备的日常巡检工作，定期巡检过程中对于机柜掉电、设备宕机等类物理故障，如未及时发现则在每个支付周期扣除服务费用 1%，造成甲方实际系统重大故障的扣除服务费用 10%。

11-4、日常进出管理：应按招标要求提供人员进出登记及准入，如出现未按登记进入等情况则在每个支付周期扣除服务费用 5%，造成信息安全、设备安全等后果的扣除服务费用 10%。

11-5、设备标签完好率：应按招标要求协助供应商做好设备标识、标签，如未完成的则在每个支付周期扣除服务费用 5%。

11-6、数据报表服务：应按招标要求做好各类信息记录并按月提交甲方，如未及时提交的则在每个支付周期扣除服务费用 5%。

十二、其他

12-1、本协议有效期一年。

12-2、本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份，双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

签约各方：

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

法定代表人：

日期：[合同中心-签订时间]

2026年11月24日

法定代表人 史文豪

日期：

2026年11月25日

合同签订点：网上签约