

武汉图书馆 24 小时自助图书馆 设备维护服务合同

甲 方：武汉图书馆
乙 方：武汉飞天智能工程有限责任公司
签订日期：2023 年 7 月 3 日

为保障武汉市 24 小时自助图书馆正常的运行，按照 2023 年武汉图书馆 24 小时自助图书馆设备维护服务招标文件约定，乙方特接受甲方 50 台 24 小时自助图书馆 2023 年 8 月 1 日-2024 年 5 月 31 日的设备维护服务委托，为保护甲乙双方的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》，甲乙双方遵循公平原则经友好协商签订本合同。合同内容如下：

第一条 本合同使用说明

1.1 本合同适用于乙方为甲方 50 台 24 小时自助图书馆设备 2023 年 8 月 1 日-2024 年 5 月 31 日提供系统维修、保养维护服务；

1.2 对本合同条款内容的变更，应经甲乙双方协商后，采用书面形式，由双方法定代表人或授权代表正式签署，并加盖单位合同专用章/公章后生效，任何一方不得擅自变更。变更部分为本合同的组成部分。

第二条 维修保养的范围

2.1 项目范围：50 台 24 小时自助图书馆设备系统 2023 年 8 月 1 日-2024 年 5 月 31 日提供维修、保养维护服务

2.2 项目地点：武汉市

第三条 乙方义务：

3.1 服务要求：根据《武汉市 2014 年“24 小时自助图书馆”建设项目实施总体方案》，武汉市 24 小时自助图书馆设备维护工作主要包括：设备日常运行保障、远程监控、现场巡检、零部件保养、故障修复、损耗件补充更换、外观标识保护、人为或极端天气影响下的应急事件处理、各类故障检测勘查，从而保障自助图书馆设备正常、安全、有序的运行及服务。

3.2 维保服务内容及标准（业绩考核指标）

序号	类别	指标名称	指标内容	指标率	指标说明
1	设备运行保障	图书借还故障率	保障图书正常借还, 设备各部件如舱门、识别头(读卡器)、皮带、机械手及其他部件运行情况	小于 2%	50 台设备每日故障次数
2		图书上下架故障率	图书掉架、错架	小于 5%	50 台设备内图书每日掉架、错架总数
3		控制系统故障率	借阅系统、查询系统、信息发布系统、远程通讯系统、监控系统、证卡识别系统等硬件、软件运行情况	小于 2%	50 台设备每日故障次数
4		信息发布设备故障率	借阅屏、查询屏、LED 屏、视频发布屏运行情况	小于 2%	50 台设备每日故障次数
5		辅助设备及配件故障率	键盘、鼠标、证卡识别头(读卡器)、发光字、照明灯、空调、书栅、外部标识运行情况	小于 2%	50 台设备每日故障次数
6		配套软件平台及配套监控设备	50 台自助图书馆设备运行监控管理平台软件及配套监控设备(含监视屏、解码器、服务器、工作电脑及配套设备), 定期根据管理办公室要求进行改进升级。	100%	开放性、稳定性、扩充性
7	设备日常巡检监控	设备巡检	对设备整体运行、电路、网络的现场检查	不少于 4 次	每月每台现场检测次数
8		零件保养	机械手、舱门、皮带传动轴等易损件、日常运行件的检测、清洗、润滑等保养, 消耗件的按需更换	不少于 1 次	每月每台清洁次数
10		远程监控	对设备主机运行、信息发布、视频监控等情况通过远程管理平台进行监控	不少于 4 次	每日(每周 7 天)每台巡检次数
11		设备清洁	对设备内部所有部件及环境的清洁	不少于 1 次	每月每台清洁次数
12	设备故障维修	服务响应	接到武汉图书馆管理办公室通报故障信息后的响应时间	不超过 10 分钟	
13		故障排查	接到武汉图书馆管理办公室通报故障信息, 分析问题成因, 提出解决方案	不超过 3 小时	
14		现场修复	接到武汉图书馆管理办公室通报故障信息, 专业技术人员到服务点现场进行故障排查、完成修复	不超过 3 小时	

15	服务反馈	针对故障原因、维修方案、修复过程提出反馈	不超过24小时
16	损件更换	无法现场修复，需要更换损坏零件的故障，提供备件更换并提交修复时限	不超过48小时

3.3 乙方按维保内容及指标对设备进行定期维护保养。定期维保过程中，乙方应根据设备各部件运行情况及使用寿命按需更换易损易耗件，其中易损易耗件、人工、辅料、工具、运输、税费等所有费用由乙方自行承担，易损易耗件品种、类别及规格由甲方自助图书馆管理办公室（以下简称管理办公室）认定，乙方不持异议。

3.4 一旦设备发生故障，无论是何种原因，以管理办公室下达故障通知或报修电话、网上通知为依据，乙方必须无条件5分钟内响应，30分钟内给出处理意见，3个小时（新城区6小时）内必须派本地服务工程师抵达现场维修；一般故障在3小时内解决，较大故障在24小时内解决，遇24小时内不能修复的重大问题，应提供相应备件替换，并于48小时内完成维修。如因特殊情况维修时间超过72小时的，需以书面形式报送至管理办公室。

3.5 在正常维保的情况下非因第三方所引起的故障维修，应有乙方承担维修义务和相应费用，其它所有费用则由乙方承担并在零部件更换后需提供相应的采购凭据。

设备运行引起故障造成的其它后果责任（如第三者财产损失、人身伤害等责任事故）全部由乙方承担，甲方并保留对乙方追责的权利。

3.6 对于非正常使用引起的故障，由乙方提交报告（含故障原因分析，并附有视频、图片或第三方认证等证明为非正常使用引起故障的依据），经管理办公室确认后乙方进行维修。

若需维修的，乙方维修报价不得高于同类型维修项目的市场价格；若需更换部件，经乙方递交书面报告（含三种以上同类型或相似部件产地、型号、价格和厂家等相关信息）、管理办公室确认后，甲方承担所有费用，乙方需提供相应的采购凭据。甲方保留根据维修项目情况委托第三方单位对维修项目进行审计的权利。

3.7 设备出现故障时，乙方应第一时间前往现场进行故障查勘。由乙方判定为电力线路服务商或网络线路服务商维修范围的故障，由甲方协调相关服务商进

行维修。

3.8 乙方需要组建专门的管理团队，负责维护下单、流程监控及反馈；建立专门的技术维护团队，并提供 24 小时服务的技术支持电话、巡检服务电话和咨询电话。服务企业应根据自助图书馆读者服务需求，为自助图书馆各类服务宣传推广活动提供必要的人员技术支持。

3.9 乙方每个月需派出技术人员到设备现场进行常规保养和设备系统检测。设备巡检维护周期：现场检测每台每月不少于四次，并做好巡检计划及维护日志并报管理办公室备查。具体包括：主机单元、机械手及其控制单元、查询机单元、LED 机单元、广告机单元、机器内电器及照明单元、发光字、各类机身标识标牌等。应及时修复故障、排除隐患、更换破损标识。

3.10 乙方每月需派出技术人员到设备现场进行设备清洁。设备清洁周期：每台每月不少于一次。具体包括：机器内部的主机单元、机械手及其控制单元、查询机单元、LED 机单元、广告机单元、机器内电器及照明单元等。

3.11 乙方的维护与保养工作不得转包或分包给其他单位或个人。

3.12 服务要求：

3.12.1 人员：设备维护保养人员不少于 7 人（含驾驶员）；管理及服务人员不少于 3 人。

3.12.2 车辆：巡检及维修专用车辆不少于 2 台（需报送车辆信息备查）。

3.12.3 报价采用包干制，投标人项目预算书中必须包含人员和车辆费用。

3.13 验收方式：服务期满，拟由甲方会同相关技术人员，按照采购文件及成交供应商投标承诺，对项目履约情况进行验收。

第四条 甲方义务

4.1 甲方负责 24 小时自助图书馆设备运行的监督与管理，当设备出现故障后，应及时通知乙方。

4.2 甲方不得对合同设备进行私自拆卸，否则由甲方承担所造成的全部损失。

4.3 设备需要移机时，甲方应及时通知乙方。

4.4 甲方应负责对网络线路服务商、图书物流配送服务商进行监督。若因上述其他人员未经甲、乙双方同意，在设备内进行作业时导致合同设备的损坏的，由甲方负责协调过失方承担向乙方赔偿的责任。

第五条 合同有效期及付款方式

5.1 本合同有效期为10个月，自2023年8月1日起至2024年5月31日止。合同有效期内合同总金额（含税）为人民币陆拾捌万壹仟零肆拾叁元贰角整（¥681043.20）。

5.2 合同签订后15个工作日内，甲方按照合同支付服务费首付款人民币伍万玖仟贰佰元整（¥59200.00元）；2023年12月，支付2023年服务费（2023年8-12月）人民币叁拾万元整（¥300000.00元）。2024年5月，支付2024年服务费（2024年1-4月）人民币贰拾肆万元整（¥240000.00元）。合同期满后，甲方对服务内容验收并书面确认乙方已履行相关合同义务后，支付服务费尾款人民币捌万壹仟捌佰肆拾叁元贰角整（¥81843.20元）。

5.3 乙方应于每次收款前向甲方提供足额有效发票，否则甲方有权顺延付款时间。

第六条 免责条款

6.1 因不可抗力（即不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于地震、洪水、火灾、战争、政府行为等）或非乙方工作失误造成的其它损坏和损失，乙方不承担责任；

6.2 在发生不可抗力情况时，甲乙双方都有责任采取必要措施以防止不可抗力事件影响的扩大。

6.3 因不可抗力影响到本合同继续履行时，由双方协商解决。

第七条 违约责任

7.1 双方应严格按照本合同约定的条款履行各自的义务。除本合同另有规定外，如任何一方未履行本合同的任一条款，则视为违约。违约方应向守约方支付本合同总金额的10%作为违约金。如约定的违约金不足以弥补守约方受到的损失的，还应赔偿其差额。

7.2 甲方根据业绩考核指标（见本合同第三条3.2）按季度对乙方维保服务进行绩效考评，乙方服务情况未达到考核指标的即视为违约，甲方按考核指标项对乙方当季度服务费进行扣除，扣除总金额不超过当季服务费的10%。两次未达到考核指标的，除扣除当季服务费以外，甲方还有权提前解除合同并由乙方承担合同总金额30%的违约金。

7.3 双方都违反合同的，应当各自承担相应的责任。

7.4 一方因第三人的原因造成违约的，应向守约方承担违约责任。违约方和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。

7.5 如乙方将本合同项下的义务转包或分包给其他单位或个人，甲方有权单方面解除本合同，由乙方承担合同总金额 30%的违约金及赔偿损失等。

第八条 合同生效及其它

8.1 本合同一式肆份，双方各执贰份，自双方授权代表签字并加盖单位合同专用章/公章后生效。

8.2 由双方另行签署的补充协议、招标文件及谈判记录均是本合同的组成部分，与本合同享有同样的法律效力。若其中有不一致的条款，则按时间顺序，以最新文本为准。

8.3 合同有效期内，除非经过对方同意，或者另有法定理由，任何一方不得变更或解除合同。

8.4 以上所列项目维修所更换部件，需在竣工验收后登记造册并交还至甲方指定存放处，甲方保留工程完工验收后委托第三方审计单位对项目工程量进行工程竣工审计的权利。

8.5 本合同执行过程中，甲乙双方如发生争议，双方协商解决。如协商不能解决，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。除争议部分外，双方均应继续履行合同。（以下无正文）

<p>甲方：武汉图书馆 地址：武汉市建设大道 861 号 电话：027-85718003 传真： 代表人： 盖章：</p>	<p>乙方：武汉飞天智能工程有限责任公司 地址：武汉市江汉经济开发区江兴路 7 号 电话：027-83560792 传真：027-83560792 代表人： 盖章： 账号：556057520626 开户行：中国银行武汉市蔡家田支行 行号：840288</p>
---	---

服务地点:

江岸区

吉庆街·中山大道黄石路路口
市青少年宫·解放大道正门
汉口江滩·三阳路广场右侧水池树阵
解放公园·沁芳桥
市民之家·金桥大道
武汉图书馆 20 湖北省招标股份有限公司
大江园·江大路南苑中门
汉口花园二期·后湖大道正门

硚口区

硚口公园·中山大道正门
辛家地·古田二路融侨锦城
宗关·轻轨宗关站出站口
江城一号创意园·古田四路南泥湾大道

武昌区

首义文化公园·楚善路彭刘杨雕像广场
水果湖步行街·西入口
昙华林·武汉市第十四中学
徐东工贸家电·友谊大道福客茂广场

洪山区

南湖水上生态公园·书城路正门
关山荷兰风情园·民族大道正门
凯乐桂园·虎泉路地铁出口站
南湖花园城文化大厦·文治街

武汉经济技术开发区

沌口文化中心·联城路郭蔡路路口
全力北社区·沌口街全力北路

东西湖区

六顺路·街心花园
二雅路·汉口银行

蔡甸区

区文体广场·树藩大街
区文化艺术中心·汉阳大街 93 号街心文化公园

汉南区

碧桂园小区·汉洪高速汉南区出口
区文化馆·汉南大道文豪酒店

江汉区

龙王庙公园·大兴一路路口
江汉经济开发区·发展一路江兴路路口
武汉市博物馆·青年路正门
中山公园·啜茗轩茶社
武汉图书馆
民主一街·汉剧院宿舍

汉阳区

莲花湖公园·汉阳大道正门
汉阳江滩·汉阳江滩停车入口右转游泳池旁
人信汇广场·王家湾
24 路终点站·阳新路

青山区

绿荫广场·和平大道
青山区青少年宫·沿港路正门
印象城购物中心·和平大道
118 街坊·建二路中商平价

东湖高新技术开发区

光谷软件园·软件园路 A1 栋汉口银行光谷支行
武汉国家生物产业创新基地·高新大道 666 号

江夏区

江夏区体育馆·熊廷弼路
新世纪广场·江夏大道北华街路口

黄陂区

天纵城万达广场·巨龙大道
黎黄陂广场·黄陂大道

新洲区

区人民广场·古城大道
阳逻·阳光路天河影城