文档类别

杭州海康威视科技有限公司

**杭州海康威视科技有限公司**

**与**

**关于标准技术服务合作协议**

密级级别：[机密信息]

生效时间： 2019年1月1日

保密期：无

杭州海康威视科技有限公司

委托方：杭州海康威视科技有限公司（以下简称 “甲方”）

法定地址:杭州市滨江区东流路700号

电 话：0571-88075998

传 真: 0571-86471401

服务方：

法定地址:

电 话:

传 真:

因甲方业务发展需要，委托乙方提供标准技术服务工作。为明确双方的权利和义务，在遵循杭州海康威视科技有限公司与乙方签订《【2019】年标准技术服务合作协议》（合同编号：【FWWB 】）；为此，根据《中华人民共和国合同法》双方就合作建立技术服务合作有关事宜，经甲乙双方友好协商，现达成一致协议如下：

# 支持范围

* 1. 完成对单一或多项产品的勘测、指导、安装、调试工作。
  2. 完成对单一或多项产品的配置和使用给客户进行指导培训。
  3. 完成对各类系统平台软件进行安装、部署和调试。
  4. 完成对各类系统平台软件的配置和使用对客户进行指导培训。
  5. 完成对各类产品、平台软件和项目实施中的故障问题进行排查和处理。
  6. 完成对产品巡展、测试项目、常规巡检等工作的支持。
  7. 其他未明确的工作内容，甲乙双方可协商约定。

# 双方责权

## 甲方权利和义务

* + 1. 甲方有权根据合作项目的工作需要制订相应的服务规范、考核办法，并及时以书面形式通知乙方执行，服务规范、考核办法的解释权归属于甲方；甲方可根据相关项目的服务质量制定对应的考核指标，定期对乙方的服务质量进行考核。
    2. 甲方有权参与到乙方对技术人员的招聘、转正、选拔等环节，并有权对乙方人员试用、转正等环节进行把控，可视具体情况提出用人意见，且甲方对此有一票否决的权限。
    3. 甲方有权要求乙方提供技术人员的相关资料，包括学历证明、劳动协议、社会保险证明、人员收入证明、薪资发放办法和绩效考核方案等，要确保结算费用和相关福利政策能够给到乙方技术人员，要确保技术人员稳定成长、积极进取。
    4. 甲方拥有乙方在提供服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果。
    5. 甲方发现乙方有任何违反或可能违反本协议的行为，甲方有权提出口头或书面整改意见，并要求乙方限期进行整改。乙方收到甲方的整改意见后，应在3个工作日内以书面形式将其整改的措施和预期的效果回复给甲方。
    6. 业务开展过程中收取的技术服务费用归甲方所有，乙方收取的技术服务费用应如数如实上缴甲方。
    7. 甲方应在技术服务工作过程中为乙方提供必要的技术培训与工作指导，配合乙方履行其职责。

## 乙方权利和义务

* + 1. 乙方应配备充足的、训练有素的技术人员，保证技术服务工作能够正常开展，同时要能够做好技术资源动态调控工作。
    2. 乙方技术人员必须通过甲方海康威视标准技术服务认证培训，持证上岗。
    3. 乙方技术人员在开展技术服务工作中，应严格遵守甲方制定的相关流程、服务规范、服务标准等。
    4. 乙方有权对甲方要求的相关服务内容、技术规范和流程标准提出意见，双方可友好协商调整相关要求和标准。
    5. 乙方在开展服务工作中，必须严格遵守国家相关法律法规、行业规章制度和甲方相关规定，规范履行职责，并接受甲方的监督管理。
    6. 乙方负责为技术人员依法办理完整的劳动用工手续，在技术人员的聘用、辞退、薪资福利、社会保险、工伤保险、意外保险、奖惩调整、劳动保护等事项上应依法保证技术人员的合法权益，按时、足额为技术人员缴纳社会保险，保证技术人员的自身权益。
    7. 乙方技术人员若要离职或者转岗，需提前三个月以书面形式通知甲方，并提前补充好技术资源，对补充人员的帮带工作由调岗人员完成，技术能力要能够达到基础标准。补充人员需按照条款2.2.2的标准执行。
    8. 乙方与技术人员发生劳动纠纷时，应直接与技术人员交涉解决并自行承担相关责任，处理好纠纷，以免影响甲方的正常技术服务工作，如出现严重影响甲方正常技术服务工作的，由乙方承担所有损失和责任。
    9. 乙方技术人员因工发生伤亡事故，由乙方按当地工伤保险条例的相关规定进行妥善处理（包括工伤）。非因工发生的伤亡事故，由乙方负责妥善处理，与甲方无关。
    10. 乙方在开展技术服务工作期间按技术服务标准和规范完成相应的技术服务工作，并接受甲方的业务管理、工作安排和监督检查，以保障技术服务工作的正常开展。
    11. 乙方应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对乙方技术人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。同时为乙方技术人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对服务岗位的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。
    12. 乙方从甲方借用的服务工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，乙方如存在恶意损害、丢失设备等情况需照价赔偿。同时对于业务开展过程中使用的打印纸，万用表，螺丝刀等易耗品由乙方自主采购。
    13. 乙方必须配合甲方对技术服务过程中的各项结果进行检查，并落实甲方提出的整改意见。
    14. 乙方必须对合作期从甲方获取的相关信息遵守信息安全和保密原则，在无甲方授权条件下，不能把相关信息透露给第三方，否则视为违约，乙方应向甲方承担违约金¥50000元(伍万圆)整，违约金不足弥补甲方损失的，甲方有权继续向乙方追偿，情节严重的，甲方可以单方解除此协议。

# 派工流程

## 3.1派工系统流程

## 3.2系统角色和职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 角色名称 | 职责 | 岗位 |
| 服务订单申请人 | 派工任务来源 | 甲方销售、技术支持工程师 |
| 分公司业务接口人 | 1.收到服务需求后根据及时进行服务订单的派工；  2.对服务商反馈的结果订单验收及规范性审核；  3.根据《结算标准》及《服务规范及处罚标准》确定订单结算金额及进行扣款调整。 | 甲方技术经理 |
| 服务商管理员 | 1.根据合同约定的订单响应时间，及时完成订单签收动作；  2.根据《海康威视服务规范》完成客户沟通并反馈沟通结果；  3.完成客户沟通预约后，指派子任务并选定执行人完成派工；  4.对服务工程师反馈的成果物进行规范性审核并对任务做整体反馈，针对不规范的可退回工程师处理。 | 乙方业务接口人 |
| 服务工程师 | 1.及时响应管理员指派的任务，联系客户前往现场服务；  2.按《海康威视服务规范》及《项目验收标准》完成任务内容；  3.任务完成对任务结果进行及时反馈。 | 乙方服务工程师 |

## 3.3工期及相应

1. 具体项目的工期要求由甲方在项目派工单中予以明确，乙方需按派工单的工期要求按期完工；

2. 乙方在接到甲方的派工单后，应在1小时内予以响应，并在接单系统中接单并确定执行人回复甲方。乙方未及时响应的，视为乙方违约, 甲方有权扣除全部的履约保证金，并拒绝支付尚未支付的剩余款项；

3. 甲乙双方在工作衔接过程中，须严格按照业务流程执行。

# 备件管理

## 备件提供方式

乙方提交《海康威视备件借用协议》，甲方经过审核为乙方提供常用备件，由乙方技术服务负责人签字领取。

## 备件返修方式

* + 1. 乙方应及时将现场更换下来的备件返回给甲方。
    2. 乙方返回的故障备件，应填写故障备件的具体来源、故障现象等信息，随故障备件一同送达甲方。
    3. 甲方在收到乙方返修的备件后，需及时安排维修，并在3个工作日内完成修复。

## 备件赔偿方法

乙方由于管理不善造成的备件丢失或人为损坏，应按照备件销售价格进行赔偿。

# 技术服务费支付

甲乙双方每季度结算一次费用。结算周期内，经甲方确认完成技术服务工作，依据结算标准进行结算。如乙方存在违约、被客户投诉或乙方尚有在过往交易中产生的到期应付甲方的货款未付清的，甲方有权扣除相应款项后支付剩余的款项。

甲方收到乙方下列资料后将已结算的技术服务费用支付给乙方：

* 结算周期内的技术服务结算清单；
* 符合国家法律法规和甲方要求的税率为6%的增值税专用发票。

# 保密责任

双方保证对在讨论、签订、执行本协议过程中所获悉的属于对方的且无法自公开渠道获得的文件及资料（包括商业秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

# 违约责任

* 1. 乙方如果违反或擅自变更本协议的约定，应当承担由此给甲方造成的经济损失和相关责任。
  2. 乙方技术服务质量如未达到本协议约定的指标要求，结算费用时扣除相应费用。乙方技术服务质量在不符合本协议约定的指标要求时，经甲方要求整改后仍无法符合指标要求，甲方有权解除本协议。
  3. 乙方在服务开展过程中存在弄虚作假行为，一经查实，甲方可根据情节严重性扣除乙方10000-50000元不等的罚金。如果乙方一年内存在2次以上作假行为，甲方有权取消乙方合作服务商资格并解除合作关系。
  4. 乙方收取的技术服务费用应及时全额上缴甲方，查实有未上缴或者上缴金额不符的行为，按照当次技术服务费用处以10倍罚款。
  5. 如乙方违约，应在收到甲方发出书面索赔通知后十个工作日内按要求支付违约金或经济赔偿；如乙方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内告知甲方，双方在收到对方的通知或答复后应尽快协商明确违约责任，并做相应处理。
  6. 因执行本协议发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商无法解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，协议其余部分应继续履行。
  7. 甲方有权对乙方不按要求离岗人员进行处罚，处罚金额为离岗人员完成任务单结算总费用的30%。

# 协议期限约定

* 1. 本协议期限自 2019 年 1 月 1 日起生效，至 2019 年 12 月 31 日终止。
  2. 甲、乙双方若有正当理由要求变更本协议，须提前三个月以书面形式通知对方并协商解决，变更后双方应及时签署变更协议。
  3. 本协议期满双方不再续约或者因一方违约导致本协议无法履行，则本协议终止。但协议的终止不得损害第三方利益，双方应为此做出合理安排。
  4. 无论因何原因终止本协议，本协议第6条继续有效。

# 其他

* 1. 未经甲方同意，乙方不得将本协议部分或全部权利和义务转让给第三方。
  2. 本协议中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。
  3. 本协议有关附件及补充协议是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力；本协议未尽事宜，双方另行协商并签署补充协议，作为本协议的附件，具有同等法律效力。
  4. 本协议一式四份，甲乙双方各执二份，经双方授权人签字或加盖公章之日起生效，至协议终止之日失效。

**甲方：（盖章） 乙方：（盖章）**

**授权签约人签字： 授权签约人签字：**

**签订时间：** 年月日 **签订时间：**\_\_ \_\_年­­­\_\_ \_月\_\_\_ \_日

**合法注册地点： 合法注册地点：**

**工商登记号：** **工商登记号：**

**开户银行： 开户银行：**

**帐号： 帐号：**

**办公地点： 办公地点：**

**邮政编码：** **邮政编码：**

# 附件一：海康威视技术服务服务规范及要求

1. **人员技能要求**

乙方服务人员需具备基本的电脑网络知识，熟悉主流Windows操作系统（Windows Server 2008、2012、2016、windows 7、windows 10）的操作、熟悉海康基础产品（IPC、NVR、解码器等）的基本操作。

1. **人员形象要求**

着装大方、干净、整洁；禁止纹身、留怪异发型、工作场合穿背心、拖鞋等。

1. **工器具配备要求**

乙方必须为技术服务人员配备相应的安全作业工具，如笔记本电脑、USB转串口线、万用表、螺丝刀等。

1. **安全要求**

乙方必须遵守各项安全管理制度、安全操作规定，严禁违章操作，违规作业，在调试、维护过程中发生的一切人身、车辆、设备等安全事故均由乙方承担。

1. **调试及维护质量标准与验收要求**

**5.1 调试及维护质量标准**

A.项目调试工程质量必须满足甲方规定的项目调试要求，乙方须派专人负责整个系统调试工作。达不到标准的部分，甲方可要求乙方返工，乙方应按甲方要求的时间返工，直到符合标准；

B.甲方有权要求部分或全部调试质量达到优良标准；

C.若甲乙双方对调试质量有争议，由双方同意的调试质量检测机构鉴定，所需费用及因此造成的损失，由责任方承担。双方均有责任的，由甲乙双方根据其责任比例分别承担。

**5.2验收标准**

验收标准根据甲方与业主方签订的销售合同内容，以达到验收标准执行

1. **问题反馈要求**

乙方在调试过程中遇到问题，如现场确认时发现设备安装不正确、设备质量问题、缺少配件等问题，应第一时间电话联系告知甲方接口人员或甲方指定人员。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **职务** | **邮箱** | **联系电话（微信）** |
|  |  |  |  |

# 附件二：技术服务合作业务考核办法及费用结算标准

**一、考核制度**

甲方将定期对乙方服务业务完成情况进行分析考核，目的是引导乙方能够按照甲方要求的标准进行规范化服务，同时要求服务的质量要能够获得甲方的认可。考核以季度为单位，具体考核内容及指标甲方会在每个季度开始前根据当前服务所存在的问题来制定，会提前以书面形式通知发给乙方进行签字确认，甲方将在季度的费用结算前公布季度考核结果。

每项指标考评分为4个等级：A对应良好；B对应合格；C对应待提升；D对应不合格。如果某一项考核等级低于B级，乙方应给出详细说明并提供相应的改进措施。

如果乙方一年内有两次季度考评结果存在2个D等级，甲方有权终止与乙方的合作，取消其服务供应商资格。

**二、技术服务费用结算标准**

1、技术服务费用结算标准：技术服务费用采用包干付费方式，订单单工时费、交通费和住宿费三部分组成。

A.工时费：**工时费=人工费×标准工时**，人工费标准： 400 元/人天。任务标准工时详见表附件三；

B.交通费：按单计费，详见表附1-1，地区划分详见表附3-2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 市内交通（一类区域） | 市外交通（二类区域） | 市外交通（三类区域） |
| ¥0.00 | ¥60.00 | ¥200.00 |

附1-1

C.住宿费：住宿费标准： 150 元/晚，二类和三类区域1.5天（含）以上可住宿。

结算费用即每单实际应付费用的总和。每单费用计算方法为

结算费用=工时费+交通费（可选）+住宿费（可选）

甲方有权根据每季度业务情况要求重新确定结算标准，双方无法达成一致意见的，甲方有权终止本协议，不视为甲方违约。调整后当季度按照最新的结算标准进行结算。

2、季度考核各项指标完成等级对应的奖惩比例如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核等级 | 说明 | 备注 |
| A | 1. 任务反馈单客户评价均为5分 2. 回访满意度100%，无客/用户投诉 3. 按期完成率100% | 说明：  单项指标考核如果获得A级别：良好；如果获得B级别：合格；如果获得C级别：待提升；如果获得D级别：不合格； |
| B | 1. 按期完成率90%-100% 2. 甲方未收到客、用户投诉   3、任务反馈单客户评价均不低于4分 |
| C | 1、按期完成率≥70% ＜90%  2、甲方收到客、用户投诉<=3次  3、任务反馈单客户评价3分<=3单 |
| D | 1、按期完成率＜70%  2、甲方收到客、用户投诉>3次  3、任务反馈单客户评价3分>3单 |

附2-1

# 附件三：标准工时及区域划分明细

1. **派工类别标准工时（单位：人天）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **任务类别** | | **一类区域** | **二类区域** | **三类区域** |
| 勘测 | 出入口/人员通道/智能产品勘测 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 卡口电警勘测 | 1 | 1.5 | 2 |
| 智慧课堂勘测 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 通用项目勘测 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 调试 | 常规门禁/报警调试 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 明眸系列产品调试 | 1 | 1.5 | 2 |
| 人员通道/出入口调试 | 1 | 1.5 | 2 |
| 智能产品调试 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 智慧课堂产品调试 | 1 | 1.5 | 2 |
| 4200/综合平台/解码器/存储/NVR/摄像机 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 平台/综合平台/解码器/存储/车载/单兵 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 卡口电警调试 | 1 | 1.5 | 2 |
| 车牌识别调试 | 1 | 1.5 | 2 |
| 交通常规产品调试 | 1 | 1.5 | 2 |
| 理财产品调试 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 审讯主机调试 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 通用产品调试（简单） | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 通用产品调试（复杂） | 1 | 1.5 | 2 |
| 维护 | 常规视频产品维护（NVR、IPC、球机） | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 常规门禁/报警维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 明眸系列产品维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 出入口/人员通道维护 | 1 | 1.5 | 2 |
| 智能产品维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 智慧课堂产品维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 卡口电警维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 车牌识别维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 交通常规产品维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 理财产品维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 审讯主机维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 平台常见问题维护 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 综合平台/解码器/存储/NVR/车载/单兵 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 平台/设备操作培训 | 0.5 | 1 | 1.5 |
| 平台巡检维护 | 1 | 1 | 1.5 |
| 其他产品维护 | 1 | 1 | 1.5 |

附3-1

1. **地区划分**

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **地市区县** |
| 一类 | 西城区，东城区，昌平区，朝阳区，大兴区，房山区，丰台区，海淀区，顺义区，通州区，石景山 |
| 二类 | 怀柔区，密云区，平谷区，延庆区，门头沟区，燕郊开发区，固安县，香河县，涿州区，霸州市，及其他距天安门50公里左右区县 |
| 三类 | 张家口市，承德市，天津市，唐山市，及其他距天安门200公里左右区县 |

表3-2

# 附件四：作业规范处罚标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **核实项** | **等级划分** | **说明** | **扣款金额** |
| 调试效果 |  | 1. 因乙方自身原因未完成调试，或调试效果较差，无法达到合同要求标准。  2.调试不规范（安装到系统盘）；项目资料、各种IP地址、用户名、密码等不做整理记录，给后续维护带来麻烦等。 | 200元 |
| 工程师服务态度 | 一般 | 1.主动性与责任心一般；  2.不积极不配合、坐等指挥；  3.效率低、需督促等。 | 500元 |
| 严重 | 1.不接听电话；  2.工作范围内事宜推诿；  3.与客户发生争吵；  4.现场做与工作无关事宜（抽烟、玩游戏等） | 1000元 |
| 派工及时性 | 一般 | 未在与客户约定时间内安排人员到达项目现场，但至少提前半小时与客户做过沟通，客户理解且同时告知接口人及项目销售，回访时客户提出派工及时性意见等 | 200元 |
| 严重 | 未在与客户约定时间内安排人员到达项目现场，且与客户未做好提前沟通等  注：因分公司改派导致派工及时性问题不做处罚 | 500元 |
| 现场服务行为规范 |  | 1.仪容仪表：奇装异服、纹身、留怪异发型、工作场合穿背心、拖鞋等；  2.工作禁用语：这事不归我管、我是新来的，我不懂、我没空、你找别人吧等；  3.服务准备不足：服务工具、服务单、备件等；  4.服务结束后未与客户交接确认离开现场；  5.私自带走客户物品；  6.擅自使用客户的办公设备  7.向客户提供非法来源软件等；  8.服务结束未清理服务现场，交接相关物品或资料；  9.服务结束后培训不到位；  10.在服务的过程中，对于用户提出的任何问题，要从专业的角度给用户做耐心的解释，不允许冷嘲热讽、不理不睬。 | 500元 |
| 沟通问题 |  | 沟通不及时、沟通不畅、沟通能力欠缺等 | 500元 |
| 勘测失误 |  | 勘测失误或提供数据不正确导致项目无法交付 | 全额承担整改费用 |
| 信息安全、数据安全 |  | 1.泄漏项目涉密信息（商机、客户信息、产品信息等）；  2.利用海康威视项目信息及图片用作商业宣传；。  3.利用项目客户信息推销产品  4.未经客户允许私自将客户服务器接入互联网、私自插U盘；  5.未得到客户书面允许对录像、数据文件删除、格式化等 | 取消该项目结算费用,情节严重取消服务资格 |