

子洲县公安局交通警察大队
信息化设备维修维护项目合同

二〇二三年六月

子洲县公安局交通警察大队 信息化设备维修维护项目合同

甲 方：子洲县公安局交通警察大队

乙 方：榆林市鑫顺昌商贸有限公司

根据《政府采购法》《合同法》及相关法律规定，子洲县交通警察大队信息化安防及办公设备等维修维护项目经财政部门审批，在纪检、审计、财政等部门的监督下，由县政府采购中心组织公开公开招标确定。按照政府采购相关规定并经双方友好协商，现签订以下合同条款。

一、维修维护项目主要设备内容

主要包括大队办公场所、城区中队、事故中队、苗家坪中队、违章处理中心、马蹄沟中队、南川中队、周家硷中队、高交三大队路口、慧海路口、六号路口、四号路口、阳光广场路口、高速公路路口、苗家坪十字路口、过镜线十字、马岔测速卡口、巡检司测速卡口、薛家崖测速卡口、钟硷测速卡口、测速卡口、街道违章抓拍球机及枪机。

三、维护期限及费用

- 1、维护期限：2023年7月1日至2024年6月30日。
- 2、月维护费用：¥15720元（大写：壹万伍仟柒佰贰拾元整）；
- 4、甲方支付合同款时，乙方出具收据，年终根据考核结果结算全年维护款时，乙方必须提供正式发票给甲方。
- 5、外场设备点位迁移，因设备迁移费用较高而且存在不可

预见因素，因此日常维护费用中不包括搬迁改造费用。但为了保证甲方的业务需求，出现迁移情况时乙方应积极配合施工，费用根据搬迁工作的实际发生量进行核算。

6、结算标准以双方签字确认书为准，乙方维护的系统所涉及点位的增减和工程量须经甲乙双方书面确认。

月维护费用价格表					
名称	单位	数量	服务	单价	合计
院落监控 枪机 10个+球机1个	套	1	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	200	200
道路卡口	个	52	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	30	1560
电警	台	24	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	40	960
道路违停球机	台	51	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	30	1530
终端服务器	台	18	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	50	900
红绿灯检测器	台	3	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	50	150
信号灯	台	9	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	30	270
倒计时	个	27	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	40	1080
红绿灯组	组	57	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	30	1710
人行道	个	36	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	20	720
四合一生态补光灯	个	57	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	20	1140

(2) 后台检查时发现问题的，排除后端故障后，到前端检查设备连接及运行状况，实时解决视频丢失及其他问题，故障情况应及时通知甲方；

(3) 测量各设备节点电源电压、光缆损耗、接地地阻；

(4) 检查光、电连接线缆和摄像机、立杆、设备箱螺栓固定情况，及时进行检修加固；

(5) 检修完成后，通电检查运行状况并到后台确认。

4、维修及更换

(三)一般性日常维护保养和故障检修产生的人工、小配件、工具、检修仪器等费用从甲方拨付给乙方的维护维修款项中支付，甲方不再另行给付。

二、如产生费用甲乙双方沟通后，另行签订费用结算单。

五、双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务

(一) 甲方有权在维护范围内就维护问题对乙方派单；

(二) 甲方对乙方的工作提供必要的支持以及协调配合；

(三) 甲方按业务流程和管理规定对乙方维护服务情况进行监督、检查和考核，向乙方提出服务质量改进意见，并将考核结论向乙方通报；

(四) 甲方负责对乙方的技术人员进行公安信通规范方面的培训和监督；

(五) 资料验收，协议生效后甲方提交工程资料，确保资料完整、准确。包括：工程设计、竣工报告、设备配置参数、设备安装机位图，电源、网络、线路连接图，网络拓扑图等；

(八) 乙方维护导致的设备损坏，应维修或赔偿。

(九) 乙方承担用户在特殊时期，特殊点位提出的维护保障需求，但具体费用和维护方案可以协商解决。

(十) 甲方按照约定时间支付乙方维护款，逾期按照每日万分之三支付违约金至付款时一并付清。如甲方严重违约，乙方有权停止后续维护服务工作。

六、维护服务工作的考核

根据甲乙双方确认的维护指标即：系统运行完好率、障碍修复及时率、服务满意度率，三项基本指标制定考核办法。

维护项目的业务可用率不得低于 95%，为保证在本协议约定内各项目的使用情况均能达到要求，业务可用率计算方法为各项目在线点位数量与该项目总点位数量百分比值的平均值，该项指标若低于 95%则根据业务阻断严重程度进行扣分，因甲方或其他人为原因造成障碍则不做扣分。

业务可用率	考核扣分计算方法
高于 95%	不扣分
低于 95%高于 90%	$(95-x) \times 0.5$ 分
低于 90%高于 85%	$(95-x) \times 1$ 分
低于 85%高于 75%	$(95-x) \times 1.5$ 分
低于 75%	$(95-x) \times 2$ 分
注：x 为当月业务可用率	

1、障碍管理

(一) 故障处理流程，甲方申告与自检相结合，具有同等优先级。

	指标要求 $\geq 95\%$ (35分)	85% \leq 指标 $< 95\%$, 扣10分 75% \leq 指标 $< 85\%$, 扣20分 指标 $< 75\%$, 扣35分 (光缆、取电、设备返修、客户原因及不可抗力等非乙方因素导致的障碍处理不及时除外)	
	重大活动保障质量 (5分)	根据保障效果和客户感知情况得分	
	日常巡检工作 (10分)	未按要求执行巡检的, 每次扣1分	
维护服务满意度 (15分)	甲对乙方维护满意度 (10分)	指标 $\geq 85\%$ 不扣分 75% \leq 指标 $< 85\%$, 扣3分 65% \leq 指标 $< 75\%$, 扣6分 指标 $< 65\%$, 扣10分	
	甲投诉次数 (5分)	每投诉1次, 经核实属于乙方责任的, 扣1分, 扣分最多不超过5分。	
维护服务支撑 15	维护周报、月报 (5分)	每迟报一次扣0.5分 报表内容不符合要求的, 每次扣1分。扣分最多不超过5分。	
	维护资料完整性和准确性 (5分)	根据维护资料完整性和准确性, 得分区间0—5分	

客户信息资料等是否与实际相符；

(三)保障机制。乙方应对系统中的重要环节建立保障机制。

(四) 确保施工安全，避免安全事故的发生；

(五) 涉案投诉：是指乙方违反维护服务操作规范或相关规定，引发涉案群众因案件取证导致的，有理由的投诉。

七、不可抗力

1、维护服务实施细则有效期内如遇不可抗力（指无法预见不可避免的事件，包括地震、台风、战争、水灾、火灾、政府禁令以及其它不可抗力事件），导致任何一方不能执行本协议或其部分内容时，可免除该方责任。

2、遇上述不可抗力事故的一方，应及时通知另一方，并在3天内提供事故详情及不能履约理由的有效文件，双方应立即协调寻找合理办法，并尽一切努力减轻不可抗力后果。

八、保密条款

甲乙双方任何一方均不应向第三方披露或提供从对方得到的商业秘密、技术秘密、和其它保密资料。

九、违约条款

在本协议有效期内，双方任意一方如因自身原因不能履行本协议部分或全部内容时，应承担因此对另一方造成的损失和后果，造成严重侵权的情形，另一方有权终止本协议。

十、其它

本合同一式八份，甲方执五份，乙方执两份，中介方执一份。本合同自签订之日起生效。其它未尽事宜，由双方友好协商解决，并参照《合同法》有关条款执行。

甲方：子洲县公安局交通警察大队 法定代表人：



乙方：榆林市鑫顺昌商贸有限公司 法定代表人：



合同签订日期：2023年6月25日

分)	保障机制及应急预案 (5分)	根据乙方保障机制及应急预案质量得分, 得分区间 0—5分	
其他扣分项	施工质量安全事故	每发生一次酌情扣 3-5 分, 不设上限。	
	涉案投诉	每发生一次酌情扣 3-5 分, 不设上限。乙方需及时提交投诉原因分析报告, 进行及时有效的处理	

3、指标说明

(一) 维护保障质量

故障响应及时率, 在规定时间内 (30 分钟) 内及时响应的故障工单数量与总工单数量的百分比。指标要求 $\geq 95\%$;

(二) 故障判断正确率, 避免出现判断不清导致故障扯皮、延误处理等情况。指标要求 $\geq 95\%$;

(三) 故障处理及时率, 指标要求 $\geq 95\%$;

(四) 重大活动保障质量, 根据保障效果和感知情况得分;

(五) 日常巡检工作以月为单位, 每月每项工作不少于 2 次;

(六) 维护服务满意度指标要求 $\geq 85\%$ 。

4、维护服务支撑

(一) 按照要求准时、规范的提供维护报表;

(二) 维护资料完整性和准确性: 维护职责范围内的技术、业务资料是否保存齐全、完整并及时更新。具体包括: 设备配置参数、设备安装机位图, 电源、网络、线路连接图, 网络拓扑图、

(二) 障碍时限要求, 障碍修复时限根据甲方业务性质的不同分为三级, 点位级别根据实际情况确定。

(1) 一级, 治安防控重点部位。包括: 全部治安卡口, 治安监控位于政府、国道、省道、高速路口的点位, 以及安保特殊时期发生的故障。障碍修复时限: 6 小时。

(2) 二级, 治安防控敏感部位。包括: 全部电子警察, 治安监控位于学校、医院、银行的点位。障碍修复时限: 24 小时。

(3) 三级, 一般点位。包括普通路段和巷道监控。障碍修复时限: 48 小时

2、服务质量评估与考核

维护服务质量考核周期为每季度一次, 考核总分变动范围: 0-100 分。

考核指标	指标细分考核	考核说明	得分
维护保障质量 (70分)	障碍响应及时率指标要求 $\geq 95\%$ (10分)	指标 $\geq 95\%$ 不扣分 90% \geq 指标 $< 95\%$, 扣5分 指标 $< 90\%$, 扣10分	
	障碍判断准确性(10分)	准确判断障碍原因, 包括电源问题、光缆问题、设备问题、系统问题等, 每出现1个(次)影响障碍处理的判断错误扣1分。	
	障碍处理及时率	指标 $\geq 95\%$ 不扣分	

(六) 甲方交由乙方维护的系统进行验收、升级、改造时应通知乙方到场，并交付改造后维护必须的图纸和资料，保证乙方了解实际情况，开展业务。

(七) 如因甲方安保任务或重大活动，乙方应派日常驻场人员，日常驻场。

(八) 乙方在约定期限未完成维护工作，甲方按照每日万分之三从工程款中扣除。

2、乙方的权利义务

(一) 乙方提供 7×24 小时的维护服务，服务响应时间为 30 分钟，故障处理时限原则上为一般故障 6 小时，复杂故障 24 小时。

(二) 在协议期内，涉及甲方的信息化系统的代理维护项目，乙方在同等条件下具有优先权。

(三) 安全责任：乙方从事的维护作业属于高空、高危业务，施工期引发的人身伤亡及财产损失由乙方承担全部责任。

(四) 乙方不得泄露甲方涉密信息，否则将根据考核规定进行考核，构成违法的依法追究相应责任。

(五) 乙方在公司内部设立后台支撑体系及保障平台，定期开展服务、技术培训，确保业务人员服务素质和技术能力的不断提高。

(六) 乙方应根据业务发展情况配备相应维护人员和维护器具，以保证维护工作的正常开展。

(七) 乙方开展业务时应执行各项业务的规范操作流程和服务流程。

爆闪灯	个	33	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	20	660
频闪灯	台	39	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	20	780
补光灯	个	36	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	20	720
雷达	台	12	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	50	600
违章抓拍球机	台	40	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	30	1200
终端	台	16	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	40	640
交通综合管控管 控平台	套	1	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	500	500
服务器	台	3	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	100	300
储存服务器	台	1	日常巡检、清洗除尘、故障检修保障 正常运行	100	100
总计					15720

四、日常维护及维修更换内容

1、日常巡检内容

(一) 道路监控按点位进行巡检周期以月为单位，每项巡检工作每月进行4次，全年共计48次。

办公设备维修、随叫随到至少保证1人。

(二) 巡检的主要工作包括以下内容：

(1) 从后台检查各点视频源使用情况，图像质量、云台控制、配置参数是否正常；

