项目编号：GHZC2025-12-031

全域信控调优服务购买项目合同

甲方：陕西省公安厅交通管理总队

乙方：陕西亿安顺信息科技有限公司

2026 年 2 月

全域信控调优服务购买项目合同

采购人（以下简称甲方）：陕西省公安厅交通管理总队
供应商（以下简称乙方）：陕西亿安顺信息科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其它有关法律、行政法规，为明确双方在实施过程中的权利、义务，经双方协商自愿签订本合同。

一、合同组成

1. 下述文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）本合同条款及其所有附件。

（2）甲方的招标文件及澄清文件。

（3）乙方的投标文件及质疑解答文件。

（4）中标通知书。

（5）法定代表人授权书。

（6）双方与合同有关的往来信函、传真经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认后视为本合同的组成部分。

（7）经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认的补充协议。

2. 如果乙方的投标文件及质疑解答文件内容违背或低于甲方招标要求或任何可能导致影响当次采购目的的情形，均应当被视为乙方自动放弃投标文件及质疑解答文件中相应部分而同意以招标文件相应内容为准。如果乙方的投标文件及质疑解答文件内容高于甲方招标文件要求，则以乙方的投标文件及质疑解答文件内容为准。如果合同条款与合同附件有矛盾之处，以合同条款内容为准。如果合同附件之间有矛盾之处，以有利于甲方的附件内容为准。

3. 上述合同文件应能够相互解释、相互说明。如合同文件之间出现不一致，除本合同另有约定外，第（1）款至（6）款的排列顺序就是合同文件的优先解释顺序。对于第（7）款中双方达成的补充协议与原合同（包括（1）-（6）款中所列的所有文件）存在不一致，以签订日期在后的补充协议为准。

二、项目概况

1. 服务内容：使用全域信控调优服务平台，实现交通流量还原、动态优化配时方案推荐，以超高性价比实现城市路网信控优化。

2. 服务期限：合同签订之日起 1 年。

3. 服务地点：采购人指定地点

4. 服务要求：符合国家及行业有关现行规范、标准的要求

三、合同价款及付款比例

1. 合同价款：合同为固定总价合同。

合同总价款人民币（大写）肆拾贰万伍仟柒佰元整 元，（小写）￥ 425700 元。

2. 付款方式：合同签订后7 日内，支付合同总金额的 40%；提交平台应用及成果物 ，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 50%；项目验收通过后 7 日内，支付合同总金额的 10%。

3. 乙方开户银行指定账户为：

收款人：陕西亿安顺信息科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司西安高新技术开发区支行

账号：1299 1652 7210 001

四、乙方：本项目拟派 闫建宁 为负责人，联系电话： 19528827997 ，身份证号： 610327198810022647 。

五、甲方的主要责任和权利

1. 乙方在为甲方提供服务时所形成的成果及成果的知识产权归甲方所有。

2. 甲方有权随时了解乙方的工作进展情况，并对服务过程进行监督检查。

3. 甲方将向乙方提供为完成服务工作所需要的信息、资料和其他相关协助。

4. 甲方若认为乙方履行合同不力严重影响项目服务质量，甲方有权要求更换乙方主要人员，直至终止合同。

5. 甲方支持乙方的工作，按合同保证乙方责任和权力的统一。

6. 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议。

7. 甲方有权根据项目的具体情况，要求乙方按期到项目现场解决争议。

8. 甲方有权对服务质量进行评估，若服务评估结果不合格，甲方有权扣除不超过 10%的合同金额或终止合同。

六、乙方的主要责任和权利

1. 乙方必须具有履行本合同书所需的技能，必须按照相关的职业准则完成其全部职责。

2. 乙方应根据本合同的约定提交相关文件、资料。

3. 对甲方提供的基础资料、数据、信息等严格保密。

4. 解答甲方提出的与项目有关的询问，接受甲方监督和检查，无条件按照甲方要求对成果报告进行整改和完善。

5. 乙方应根据本合同的约定提供服务并提交工作成果，确保所提交成果的实用质量，具有可借鉴、可操作性。

6. 乙方人员服务期中发生任何安全问题均与甲方无关，乙方应确保项目人员均购买人身保险。

七、培训服务及售后服务

培训服务

培训指导人员为所在的技术领域具有三年以上工作经验人员。

培训对象：指挥中心民警、信控辅警、驻场交通工程师、信控运维人员的专业技术培训等。

应用培训：使受训人员了解系统组成、系统功能工作原理。能够负责相应的技术管理工作，了解系统的基本操作，能熟悉系统业务的一般方法。

维护培训：使受训的维护人员能够：

1）熟练掌握系统交通信号优化使用功能；

2）熟练掌握系统的维护工作，了解系统功能工作原理。

售后服务

1、有完善的售后服务体系

售后服务体系架构

针对本服务采购项目，我司将建立完善的售后服务体系。该体系以售后服务经理为核心，选用具有丰富经验的售后服务骨干人员，全程负责该项目的售后服务。

响应机制与效率保障

我司将为本项目构建智能化的服务响应体系。在热线服务方面，配备专业客服团队，采用科学排班制度确保 7×24 小时服务不间断，建立应急调度机制应对突发服务需求。在响应时效方面，通过安排专业客服实现问题的及时响应，结合

严格的服务等级协议管理，确保 1 小时内完成问题响应。针对现场服务需求，我司配置有优秀的售后服务人员，可确保 4 小时内抵达现场提供技术支持。

问题解决与修复能力

我司将组建专门服务于本项目的多层次技术专家团队。针对本服务特点，建立系统化的故障诊断体系：网络故障通过专业监控工具进行链路分析。我司将通过建立跨部门协同机制，整合研发、运维等资源，确保复杂问题的快速攻关，切实保障 4 小时内完成故障修复的服务目标。

质保期服务内容

在本项目的服务期内，我司将提供全方位的服务保障：网络方面确保线路稳定与安全防护。我司将制定系统化的维护计划：每月开展全面系统检查与深度维护；每季度实施性能测试与安全评估；年度进行系统整体评估与升级优化。通过预防性维护与主动巡检，确保平台持续稳定运行。

人员培训与技术支持

我司将为本项目量身定制培训方案，内容涵盖多个方面，采用理论授课、实操演练等多种教学方式。在技术支持方面，建立多层次咨询体系：质保期内提供专属技术顾问服务，通过热线、远程、现场等渠道及时解决问题；质保期后继续提供技术支持，定期推送技术更新信息，为系统优化升级提供专业建议。

服务监督与改进机制

我司将建立多维度服务质量监督体系，通过服务热线、在线评价系统等渠道收集客户的反馈。每季度组织服务质量评审会，从响应时效、问题解决等多维度进行评估。针对发现问题，制定详细改进方案，明确责任部门与完成时限，通过后续跟踪确保改进措施有效落实，持续提升服务质量。

2、快速响应机制构建

多渠道服务入口

开通 7×24 小时服务热线，确保客户能通过多种方式快速提交服务请求。每个渠道安排专人值守，保证在客户反馈问题后 1 小时内做出首次响应，确认问题接收并告知客户后续处理流程与预计响应时间。

分级响应处理

建立问题分级制度，根据问题的紧急程度和影响范围，将客户反馈分为紧急（如系统崩溃、数据丢失等影响业务正常运行）、高（功能严重异常但不影响核

心业务）、中（一般功能缺陷或使用疑问）、低（显示问题等）四个级别。如出现需要现场处理问题则 4 小时内到场，4 小时内解决问题恢复功能使用。

3、服务过程管控

服务工单全流程管理

建立工单追踪管理制度，通过工单系统对问题受理、派单、处理、回访等环节进行全流程跟踪记录。明确各环节责任人与处理时间节点，技术人员需实时更新工单处理进度，确保服务过程透明可追溯。项目总负责人定期对工单处理情况进行检查与分析，对超时未处理或客户不满意的工单进行督办与整改。

服务质量监督

设立独立的服务质量监督岗位，通过客户满意度调查、服务抽查、工单审核等方式对售后服务质量进行评估。定期发布服务质量报告，对服务响应速度、问题解决率、客户满意度等指标进行分析，针对薄弱环节制定改进措施。

八、信息化目标

信号优化路口：150 个

车均延误下降：≥5%

九、知识产权

1. 乙方在为甲方提供服务时所获得或形成成果的知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得以任何方式使用，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用。主要以该项目形成的成果参加各类评奖，应经甲方书面同意，与甲方共同申报。

2. 若乙方在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担，同时甲方有权解除合同，同时乙方及时消除不良影响。

3. 若未经甲方许可，乙方擅自使用或向第三方披露或许可第三方使用在为甲方提供服务时所获得的成果，甲方有权要求乙方或第三方停止侵权，并承担以此带来的所有损失，同时消除不良影响。

4. 本合同条款的规定不因本合同的到期而失效。

十、验收

验收时间：项目完成后

质量标准：符合国家及行业有关现行规范、标准的要求

验收合格条件：符合国家标准和技术规格书及合同要求，符合招标文件、乙方的投标文件、澄清文件和中标通知书的要求等，乙方应严格按照上述及采购人

要求实施项目服务，甲方有权对乙方服务质量进行评估，当乙方出现较为严重的服务质量问题时，从乙方服务费中扣除合同总价的 10%。

注：乙方应保证交付的成果文件已参照已有的相关规划，并遵循中华人民共和国及地方的有关法律规范，并符合本项目服务要求。

十一、保密

1. 在本合同的履行期内，乙方获得与本项目相关的信息（包括获得的资料及成果等），应当采取适当有效的方式保护，不得未经授权使用、传播或公开。

2. 乙方在项目实施过程中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。如由于乙方的原因而导致泄密的，乙方应承担相应法律责任。

十二、不可抗力

1. 如果双方任何一方由于遭受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等重大自然灾害、以及双方同意的其他不可抗力的事故，致使影响合同履行，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方；并在事故发生后十（10）个日历日内，将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对合同影响程度的说明用特快专递或挂号信的形式寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续二十（20）个日历日以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

十三、破产终止合同

当乙方破产或无供货（或提供服务）能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方单方解除合同；并且该终止合同不损害或不影响甲方已采取或将采取补救措施的权利。

十四、转让

未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。乙方擅自转让自身合同义务，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此产生的一切损失。

十五、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 未按合同或招标文件要求提供服务，质量不能满足采购方技术要求，甲方有权终止合同，甚至对乙方违约行为进行追究。

3. 乙方由于自身过错，延误按本合同规定的服务成果交付时间，每延误一天，应减收本合同总额的 2‰作为延误违约金。

十六、合同争议和解决办法

因本合同产生纠纷，如协商无法解决，双方均有权向有管辖权的人民法院提起诉讼。

十七、合同生效

1. 本合同须经甲、乙双方的法定代表人（委托代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

2. 合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

3. 本合同一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。

4. 本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

（本页无正文）

甲　方：陕西省公安厅交通管理总队

（盖章）

地址：　西安市雁塔区长安南路 123 号

邮编：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：

开户银行：

日期：2026年2月6日

乙　方：陕西亿安顺信息科技有限公司

（盖章）

地址：陕西省西安市高新区沣惠南路 16 号泰华金贸国际 6 号楼 1403

邮编：710075

法定代表人：

委托代理人：

电话：19528827997

传真：

开户银行：招商银行股份有限公司西安高新技术开发区支行 1299 1652 7210 001

日期：2026.2.6