

陕西省公安厅警务督察智能一体化应用平台及远程视频 接访系统运维项目维保服务合同

合同编号：_____

甲方： 陕西省公安厅
地址： 西安市未央区凤城二路 19 号
电话： _____

乙方： 杭州海康威视数字技术股份有限公司
地址： 杭州市滨江区阡陌路 555 号
电话： 0571-88075998

根据《中华人民共和国民法典》和有关法律、行政法规的规定，双方本着平等自愿、真诚合作的原则，经双方友好协商，就乙方为甲方提供技术支持服务达成一致意见，特签订本合同。

1 服务期限

1. 服务期限自合同签订之日起一年。乙方根据本合同的服务约定为陕西省公安厅警务督察智能一体化应用平台及远程视频接访系统运维项目（项目地址：西安市未央区凤城二路 19 号），开展维保服务。该合同服务期截止 2026 年 12 月 31 日

2. 为优化招投标成本并提升服务效率，经甲乙双方协商一致，约定如下：在本合同约定的服务期限届满后，如服务范围、内容等客观条件未发生变更，双方可基于 2025 年 12 月 2 日组织招标磋商的评审结果，直接续签 2027 年度及 2028 年度的服务合同，以延续本项目服务期限。

2 服务范围

针对陕西省公安厅警务督察智能一体化应用平台及远程视频接访系统运维项目及中心硬件提供技术服务支撑（不含过保硬件维修、链路故障维修、第三

为软件维护)。对于维护过程中发现的硬件故障、或链路故障等存在送修或产生额外费用时，会及时反馈甲方，进行维护方案确认，待甲方确认审批后进行后续操作；服务软硬系统包含以下范围：

2.1 硬件运维服务列表

硬件运维服务列表

服务类别	服务子类	服务简介
硬件运维服务	主机运维服务	面向本次项目中提供的应用服务器，会议终端，高清会议摄像机等故障处理，维修服务
	存储运维服务	面向本次项目中提供的预警视频存储设备等的故障处理，维修服务

陕西省公安厅警务督察智能一体化应用平台项目相关硬件情况如下

序号	设备（硬件、软件产品、应用系统、数据库等）名称	品牌	数量	使用年限
1	智能可视化督察调度子系统	海康威视	1	4 年
2	智能督察分析单元	海康威视	6	4 年
3	视频质量诊断单元	海康威视	1	4 年
4	预警视频存储设备	海康威视	1	4 年
5	可视化督察调度录播服务器	海康威视	1	4 年
6	4K 可视化督察调度终端	北京网动	1	4 年
7	4K 高清云台摄像机	北京网动	1	4 年
8	4K 可视化督察调度终端	北京网动	12	4 年
9	高清云台摄像机	北京网动	12	4 年
10	会议麦克风	北京网动	12	4 年

陕西省公安厅远程视频接访系统项目相关硬件情况如下

序号	服务名称	数量	单位	备注
----	------	----	----	----

方软件维护)。对于维护过程中发现的硬件故障、或链路故障等存在送修或产生额外费用时，会及时反馈甲方，进行维护方案确认，待甲方确认审批后进行后续操作；服务软硬系统包含以下范围：

2.1 硬件运维服务列表

硬件运维服务列表

服务类别	服务子类	服务简介
硬件运维服务	主机运维服务	面向本次项目中提供的应用服务器，会议终端，高清会议摄像机等故障处理，维修服务
	存储运维服务	面向本次项目中提供的预警视频存储设备等的故障处理，维修服务

陕西省公安厅警务督察智能一体化应用平台项目相关硬件情况如下

序号	设备（硬件、软件产品、应用系统、数据库等）名称	品牌	数量	使用年限
1	智能可视化督察调度子系统	海康威视	1	4 年
2	智能督察分析单元	海康威视	6	4 年
3	视频质量诊断单元	海康威视	1	4 年
4	预警视频存储设备	海康威视	1	4 年
5	可视化督察调度录播服务器	海康威视	1	4 年
6	4K 可视化督察调度终端	北京网动	1	4 年
7	4K 高清云台摄像机	北京网动	1	4 年
8	4K 可视化督察调度终端	北京网动	12	4 年
9	高清云台摄像机	北京网动	12	4 年
10	会议麦克风	北京网动	12	4 年

陕西省公安厅远程视频接访系统项目相关硬件情况如下

序号	服务名称	数量	单位	备注
----	------	----	----	----

1	远程视频接访 MCU 服务器	1	台	日常维护
2	远程视频接访终端	1	台	日常维护
3	MCU 服务器	1	套	日常维护
4	接访终端	1	套	日常维护
5	46 寸超窄边工业级拼接屏及配套设备	1	套	含拼接处理服务器、网络 TV 机顶盒及支架等日常维护
6	扩声系统	1	套	含音箱、功放、会议主机及话筒、调音台等设备日常维护
7	电脑主机	1	台	日常维护
8	网络摄像机	1	批	含球机、枪机及半球摄像机
9	网络硬盘录像	1	台	含硬盘日常维护
10	办公设备	1	批	含打印机、办公电脑、办公电话及传真机等日常维护
11	排队叫号系统	1	套	日常维护
12	x 光安检仪设备	1	套	日常维护
13	易损接插件	1	批	易损接插件更换，含音视频线缆及安装支架等

2.2 软件运维服务列表

软件系统运维包括基础软件运维和应用软件运维。

软件运维服务列表

服务类别	服务子类	服务简介
基础软件运维服务	操作系统巡检	每月对软件运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。
	操作系统故障处理	对客户申报的故障提供技术支持，修复故障，提供故障处理报告。
	操作系统优化	针对客户当前基础软件运行情况，给出优化建议并实施，提升性能
	数据库巡检	每月对数据库运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。
	数据库现场排障	对客户申报的故障提供技术支持，修复

		故障，提供故障处理报告。
	数据库优化	针对客户当前数据库运行情况，给出优化建议并实施，提升性能。
	中间件巡检	每月对中间件运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。
	中间件故障处理	对客户申报的故障提供技术支持，修复故障，提供故障处理报告。
应用软件运维服务	应用软件系统例行维护	使用监控工具监控应用的可用性及性能情况，监控服务器的资源消耗情况及日志告警信息；每月进行漏洞扫描、补丁检查、病毒查杀、安全审计、数据一致性稽核等预防性检查；每月进行版本升级、日志清理、系统备份等常规例行作业。
	应用软件系统巡检服务	每月对软件运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。
	应用软件系统故障处理服务	对客户申报的故障提供赴现场或远程技术支持，修复故障，提供故障处理报告。
	应用软件系统技术培训服务	根据客户需求提供专业技术培训。
	应用软件系统定制开发	在客户系统运维过程中，对用户提出的新增需求提供需求分析、方案设计、定制开发、实施上线的服务。
	应用软件系统优化改进	服务对象运行过程中，针对应用软件存在的缺陷、性能低下或操作不友好，给出修正建议并实施，纠正缺陷或提升性能。

2.3 安全运维服务列表

对信息系统提供的安全巡检、安全加固、脆弱性检查、渗透性测试、安全风险评估、应急保障等服务。

安全运维服务列表

服务类别	服务子类	服务简介
安全运维服务	网络安全运维	通过监控工具或约定周期对设备情况进行及时检查和分析，及时发现故障，完成安全检查报告。

	主机安全运维	通过监控工具或约定周期对设备情况进行及时检查和分析，及时发现故障，完成安全检查报告。
	应用安全运维	通过监控工具或约定周期对设备情况进行及时检查和分析，及时发现故障，完成安全检查报告。
	数据库安全运维	通过监控工具或约定周期对设备情况进行及时检查和分析，及时发现故障，完成安全检查报告。

3 服务内容

乙方派驻工程师在甲方指定的地点为甲方提供日常运作、故障修复、巡检服务、主动监测、技术培训、模型开发、特殊保障和软件升级实施服务。

3.1 日常运作

- 1) 作为现场平台的技术支持负责人，负责保证本合同第2节中确定的系统/设备功能和性能，维护系统的日常运行。
- 2) 对现场平台的正常使用开展技术支持工作，处理平台出现的各种问题（不包含不可抗力因素、人为损坏造成的故障），并对问题进行记录和跟进。
- 3) 负责对接和解答甲方的技术咨询工作。
- 4) 指导甲方指定的人员进行平台的日常操作和使用。
- 5) 遵守甲方的工作纪律及其他管理制度。

3.2 主动监测

1) 设备监控

管理监控体系，有效地对系统的监控设备运作情况和传输线路的性能、通断情况进行实时监控，及早发现问题，排除故障。

2) 图像监控

乙方应对每个监控点的图像显示是否正常进行主动监测，发现问题后，第一时间进行问题上报，以减少故障时间。



3.3 巡检服务

1) 巡检内容

- a) 产品运行状态、参数配置、性能是否达到要求，是否正常运行。
- b) 系统的相关数据（录像、图片等信息）是否完整，存储时效是否满足系统要求。
- c) 软件的运行环境是否正常，服务器性能（CPU、内存、网络利用率）是否达标。
- d) 产品运行的外部环境，例如机房温度、湿度、供电等是否符合标准和要求，并提出改进意见。

2) 每月巡检一次，并提供巡检报告。

3) 巡检方式：现场巡检/远程巡检。

3.4 故障修复

- 1) 合同期内乙方承担本合同第2节中确定的系统/设备发生故障的抢修任务。
- 2) 涉及备件时，只收取相应的备件成本费用，不额外收取人员现场服务费。
- 3) 与平台系统相关联的外场设备或第三方设备，乙方发现故障后，第一时间上报，由甲方或者甲方授权后，对负责故障修复方进行故障通知工作。

3.5 软件更新及升级

在本合同约定的服务期限内，乙方提供本合同中确定的对应系统/设备所含软件升级方案支持、软件升级实施服务。

4 费用及支付方式

4.1 本合同总金额 391500 元（大写：叁拾玖万壹仟伍佰元整，其中不含税金额 369339.62 元、税额 22160.38 元）。上述合同总价已包含项目的维保服务费、税金等乙方完成本合同的所有费用。

4.2 甲方应自合同生效之日起六个月内一次性支付给乙方全款，计 391500 元。乙方在收到费用后，根据甲方约定时间提供服务。

4.3 甲方款项支付前，乙方应向甲方开具符合国家规定的税率为 6% 的增值税专用发票。

5 现场支持服务

5.1 在本合同约定的服务期限内，为响应甲方提出的现场支持服务需求，乙方应安排不少于 1 人的技术工程师进行现场的技术服务保障工作；

5.2 因离职、转岗等原因带来的人员变更，乙方应第一时间安排相同能力等级工程师接替，并及时通报甲方，并征得甲方书面认可。

5.3 乙方现场维护人员应当按照甲方/业主要求，遵守业主的工作纪律及其他管理制度。

5.4 包含远程视频接访系统的日常运维工作。

6 权利义务

6.1 甲方权利义务

- 1) 乙方提供服务的过程中，甲方须安排人员积极配合乙方的工作，并保证人员相对稳定，对于人员变更需提前告知乙方，以便服务能够顺利开展，若由甲方原因导致服务不能正常开展或延期，产生的相关费用由甲方承担。
- 2) 甲方应及时确认乙方服务内容，对乙方服务成果及相关文档予以签字盖章，若甲方对乙方服务有意见，请在相关确认文件备注，由乙方进行整改。
- 3) 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。
- 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

6.2 乙方权利义务

- 1) 乙方应确保支持的工程师为具备相应技术能力和经验的专业工程师。
- 2) 乙方因为自身原因导致服务未达到约定目标时，乙方有义务免费延长服务时间，直至服务达到约定的目标。

-
- 3) 乙方在服务过程中, 对进行的操作可能影响已有系统正常运行、信息安全等行为, 需提前告知甲方, 并征询同意后, 再进行相关操作。
 - 4) 乙方在服务中若现场环境不利于设备运行的风险, 应及时告知甲方。
 - 5) 乙方工程师在服务过程中, 对现场环境不利于设备或系统运行的风险与问题, 应及时告知甲方。
 - 6) 在技术服务过程中, 若现场环境不具备安全生产要求, 乙方有权向甲方提出问题, 经协商处理后, 乙方需继续提供技术服务。
 - 7) 乙方应根据本合同的约定提交相关文件、资料。
 - 8) 对甲方提供的基础资料、数据、信息等严格保密。 +
 - 9) 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。
 - 10) 乙方人员在服务期内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相关人身保险。如因此给甲方造成的损失均由乙方承担。乙方委派的项目人员属于乙方员工, 乙方应与其签订劳动合同并妥善处理劳动关系, 否则由此所引起的一切纠纷与甲方无关, 且不得影响本项目工作。

7 违约责任

7.1 乙方

- 1) 乙方对甲方提供服务的过程中, 对于因乙方原因造成甲方的直接经济损失, 经双方协商后确定合理的赔偿金额。
- 2) 乙方在本合同履行过程中因自身原因给甲方造成损失的, 乙方应承担赔偿责任乙方所应承担的赔偿责任应能够补偿甲方直接损失。
- 3) 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, 由此给甲方造成的损失由乙方承担。同时甲方有权解除合同, 同时乙方应及时消除不良影响。
- 4) 未按合同要求提供服务, 质量不能满足甲方技术要求, 甲方有权要求, 乙方改正, 如乙方在甲方规定的期限内仍未改正, 甲方有权终止合同, 甚至对乙方违约行为进行追究。

-
- 5) 乙方未按照本合同约定的内容完成服务工作内容, 造成甲方运维系统故障影响甲方正常工作的情形, 则应向甲方承担合同总金额 2% 的违约金, 因乙方违约产生的违约金、赔偿等, 甲方有权在未付款项中直接予以扣除, 扣除金额不足以弥补甲方损失的, 乙方应对甲方的损失承担赔偿责任。

7.2 甲方

- 1) 如甲方逾期支付合同款, 则甲方从应付款之日起, 按每天逾期付款部分的 2% 计算并向乙方支付违约金, 且乙方不得据此中止本合同约定的服务。
- 2) 如由于甲方原因中途退订服务而给乙方造成损失的, 甲方应向乙方支付合同金额 2% 的违约金。

如守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金, 应书面通知违约方并说明违约金金额。违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方; 如违约方对违约金金额或赔偿金额有异议, 应在收到通知后一周内通知对方。双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。违约方应在双方就违约金金额达成协议后的十天内将违约金支付给对方。

在上述违约期的计算中, 应扣除第 10 节中不可抗力而引起的延迟期。

8 安全与规范

1. 乙方维护人员需购买医疗保险、工伤保险和意外保险等, 保险期限覆盖整个维护期。
2. 乙方应对维护人员进行安全文明施工教育, 严格按照安全规程进行维护。所有进入场地的人员必须配备必要的劳动安全防护用具。

9 保密义务

乙方应对维护过程中接触到的甲方信息、设备运行中收集的数据等予以保密; 除履行本合同目的以外, 乙方不得擅自使用、提供或泄露给任何第三方。乙方违反约定给甲方造成损失的, 应当根据要求予以赔偿。(详见附件: 项目保密协议)

10 不可抗力

地震、台风、火灾、暴雨、水灾等不可抗力发生后，任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力时间结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，孕育延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

11 争议解决

合同执行期间，甲、乙双方均不得随意变更或者解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出书面补充规定。如果双方发生争执，则协商解决；协议解决不成，提交合同项目所在地（西安市未央区凤城二路）人民法院进行诉讼。

12 合同终止

1. 本合同应维护国家利益和社会公共利益。合同履行过程中出现危害国家利益和社会公共利益的问题时，甲方应当立即终止合同。
2. 法律规定或者当事人约定终止合同的其它情形。

13 合同生效

1. 本合同自双方法人代表或其它授权代表签字盖章之日起生效，传真件有效。
2. 合同一式 肆 份，双方各执 贰 份。

附件一：《项目保密协议》

（以下无正文，为合同签字页）

甲方（盖章）

陕西省公安厅
代表人（签字）：

地址：西安市未央区凤城二路 19 号

电话：

开户行：

账号：

税号：

日期： 2025 年 12 月 10 日

乙方（盖章）

杭州海康威视数字技术股份有限公司
代表人（签字）：


地址：杭州市滨江区阡陌路 555 号

电话：0571-88075998

开户行：中国工商银行杭州广电支行

账号：1202051309900002966

税号：91330000733796106P

日期： 2025 年 12 月 10 日