

2025 年市数据局视频决策指挥系统 运维项目合同

甲方：西安市数据局

乙方：陕西北佳信息技术有限责任公司

时间：2025 年 12 月

2025 年市数据局视频决策指挥系统运维项目合同

甲方（采购人）：西安市数据局

乙方（成交供应商）：陕西北佳信息技术有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及国家有关法律和行政法规，遵循平等、自愿和诚实信用的原则，双方就 2025 年市数据局视频决策指挥系统运维项目，订立服务合同。

1. 合同内容及含税总金额：即乙方的投标文件具体内容及其中标总金额。**成交总金额如遇财政预算核减，按财政核减后金额执行。**

2. 服务内容：

(1) 驻场服务：一是人员驻场服务，提供专业驻场工程师 1 名，进行主会场 5*8 小时现场会议保障；二是特殊时段保障服务，在重大会议、重要节日、突发事件等特殊时段增加 1 名专业人员进行保障；三是后端人员服务，为本项目提供不少于 10 人的技术支持服务团队，进行 7*24 小时的技术支持，随时准备处理各种突发事件。

驻场工程师职责重点在协调整体配合客户保障日常会议的进行，包括但不限于整合线上线下所有软硬件设备（视频切换系统、华为会议系统、科士达会议系统、小鱼会议系统、中兴会议系统）进行会议召开。配合音频设备进行音频输入、输出；现场大屏图像与摄像机图像切换及导播。

(2) 调研评估：二线工程师对整体系统进行评估，检查系统整体脆弱性，提供风险评估报告。并对系统硬件建立详细的资产及配置维护服务档案。内容包括有硬件资产内容、系统配置、各设备间的配置关系。并根据实际需要，制定详细的服务支持计划，随时更新硬件系统信息。二是对软/硬件参数、配置备份，供应商在给设

备建立档案以后，需对系统所有配置参数进行记录、备份及版本管理，以便于在系统出现故障需要修复的情况下，快速进行系统的恢复，并对所有的过程进行记录。

(3) 优化服务：二线工程师提供系统优化服务，从系统的 CPU 使用率、内存的性能分析、I/O 的性能分析和网络性能分析等方面优化应用运行环境。

(4) 设备维保：按照时限要求对视频会议 MCU、管理平台、融合网关、视频会议终端等进行维保服务。包括但不限于以下服务内容：故障定位；备件更换；中断、连通网络连接；关闭、启动端口；更改、恢复配置；停止、启动进程等。

设备维保清单：

序号	名称	规格型号	数量
1	媒体资源平台 MCU	华为 VP9850	2 台
		华为 VP9860	2 台
2	业务管理平台	华为业务管理平台 SMC2.0	1 台
		华为 SMC 软件授权扩容	1 套
3	融合网关	华为 VDC 融合网关	1 台
4	双屏协作会商终端	CloudLink RoomPresence 65T	1 套
5	单屏协作会商终端	CloudLink RoomPresence 75S	46 套
6	视频会议设备	华为 IdeaHub ES2 Pro 75 CloudLink Camera 200 (含支架) CloudLink Mic 500 CloudLink Touch	46 套
7	分体式视频会议终端	华为 BOX610	1 台
8	视频会议摄像机	华为 Cloudlink Camera 200	1 台
9	视频会议设备	华为 ideahub Pro 86	2 台
10	视频会议摄像机	华为 Cloudlink Camera 200	10 台
11	视频会议设备	华为 ideahub Pro 65	20 台
12	视频会议设备	华为 ideahub S 65	1 台
13	会议云服务接入账号	welink 会议云服务接入账号	100 个
14	会议并发数	welink 会议并发数	50 个
15	移动 PAD 终端	华为 MatePAD Pro	47 台
		华为 C5	44 台

(5) 技术培训：提供专业技术培训服务，确保各分会场的维护管理员达到独立操作、独立进行管理、运营、故障处理、日常维护测试等工作，使相关设备及应用能够正常运行。技术培训包含：网络系统、主机系统、会议管理等。

3. 知识产权：甲方对本合同履行期间产生的成果（包括乙方交付的全部成果以及本合同履行过程中产生的技术文件）拥有全部权利，包括知识产权、所有权及相应利益。乙方保证甲方在使用合同服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。

4. 服务期：2025 年 12 月 25 日-2026 年 6 月 25 日。

乙方未征得采购人书面同意和谅解而单方面延迟服务期，甲方有权终止合同，乙方应承担违约责任。乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应当及时以书面形式通知采购人，说明原由、拖延的期限等；甲方、采购代理机构在收到通知后，尽快进行情况评估并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或者通过协商加收误期赔偿金。

5. 服务地点：甲方指定地点。

6. 结算：乙方持相关手续向甲方申请付款。

6.1. 付款方式：

合同含税金额（大写）：叁拾壹万叁仟元整

（小写）¥：313000.00 元

服务费支付方式：

签订合同后支付合同总金额的 70%，2026 年 6 月运维验收通过后根据考核结果

支付剩余尾款 30%。

6.2 结算方式：

银行转账

乙方对其账户信息的准确性和可用性承担全部责任，若其提供的账户信息发生任何变化，乙方应提前5个工作日书面通知甲方，否则甲方不对乙方未能收到或迟延收到任何款项承担责任。

7.采购项目执行内容需要调整时，经甲方同意后，可以对相应的原设备进行调整，并协商确定价格差额计算方法和负担办法。

8.服务变更

中标后，咨询服务内容需要变更、调整时，应办理相应的变更、调整审批手续，并协商确定变更调整后的服务价款计算方法和服务期顺延等事宜。

9.验收：按合同要求完成定期服务绩效考核、服务内容完成后，先由乙方进行自检。甲方确认乙方考核结果及自检内容后，组织乙方进行最终验收，验收时乙方应派人员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。按照甲方要求提供验收所需全部资料，包括但不限于招标阶段、实施阶段（资质、质量、安全、进度、配置、效能、应急）、日常运行维护阶段、测试实施质量（涉及到新增功能接口的）、网络安全、运维验收报告等资料，由甲方组织项目验收。

验收须以合同、附件二：绩效考核得分结果、国家相应的标准、规范等为依据。项目全部过程相关服务费用（包括但不限于专家验收费、系统测试等其他费用）由乙方承担。乙方需按甲方要求配合验收工作，验收时长以甲方工作进度为

准。

10.信息安全要求

乙方须协助甲方，根据国家相关规定完成信息系统安全等级保护备案、测评等相关工作。乙方要经常检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性，要有严格的运维管理制度并严格按照执行，要定期进行安全保密教育和培训，移动介质管理办法要切实可行。另外，乙方须配合甲方做好网络安全应急事件处置、定期做好漏洞修复等管理维护工作。

11.不可抗力：

11.1 合同任一方由于受诸如洪水、地震等不可抗力事件的影响而不能执行合同时，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。不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

11.2 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对方，并于事故发生后 14 天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履行合同影响程度的说明通知对方。

11.3 发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或延迟履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

11.4 一旦不可抗力事故的影响持续 120 天以上，甲乙双方通过友好协商，在合

理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

12.合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

13.违约责任：

13.1 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款规定和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，若连续或累计履行迟延超过 30 日，甲方有权终止合同，乙方应返还甲方支付价款，并承担合同总价 30%的违约金，造成甲方损失的应当赔偿，并报请有关监督管理机关依法进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

13.2 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。甲方有权解除合同，乙方应返还甲方支付的合同价款，并承担合同价款 30%的违约金，造成损失的应当赔偿。

13.3 若乙方未按照合同约定履行或者履行合同不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方支付的合同价款，并承担合同价款 30%的违约金，造成损失的应当赔偿。

13.4 乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。若因此造成的任何纠纷均由乙方承担责任，包括但不限于甲

方因此产生的诉讼费、律师费、损害赔偿等。

13.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

13.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

14.履行瑕疵

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务或履行合同义务有瑕疵的情况，应及时以书面形式将不能正常提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间；认为理由不正当的有权解除合同，引入第三方提供服务，乙方应退还甲方已付服务费并承担甲方因引入第三方继续提供服务给甲方造成的直接或间接损失。

因乙方履行义务存在瑕疵却未及时书面通知甲方，给甲方造成的损失由乙方承担。乙方未履行通知义务不影响甲方自行判断乙方履行情况并行使合同解除权等相关权利。

15 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，不得分包。

16.本合同用中文书写。本合同一式陆份，甲方执贰份，乙方执贰份，西

安市财政局政府采购管理处备案壹份，采购代理机构执壹份，所有合同均具有相同的法律效力。

17.保密

17.1 参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

17.2 除法律规定或合同另有约定外，未经甲方同意，乙方不得将甲方提供的图纸、文件以及声明需要保密的资料信息等商业秘密泄露给第三方。

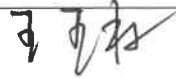
17.3 除法律规定或合同另有约定外，未经乙方同意，甲方不得将乙方提供的技术秘密及声明需要保密的资料信息等商业秘密泄露给第三方。

18.其他未尽事宜行业以行业相关法律法规要求和甲、乙双方签订的补充协议为准。

19.合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地辖区法院提请诉讼。

20.本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖公章之日起生效。本合同未涉事宜双方可协商确定并签订补充协议。补充协议、下列合同附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

21.合同附件一：保密协议；合同附件二：服务绩效考核标准

甲方：（公章）  西安市数据局	乙方：（公章）  陕西北佳信息技术有限责 任公 司
地址：西安市未央区凤城八路 108 号	地址：西安市雁塔北路红锋商务大厦 8 楼
统 一 社 会 信 用 代 码： 1610100MB2964567R	统一社会信用代码：916100007099011488
法定代表人或授权代理人(签字) 	法定代表人或授权代理人(签字) 
电 话：029-86788995	电 话：029-85511000
传 真：	传 真：029-85510292
开户银行：工行西安凤城八路中段支行	开户银行：中国光大银行股份有限公司 西安 友谊路支行
账 号：3700030409100008094	账 号：7856 0188 0001 35113
邮政编码：710000	邮政编码：710000
时间：2025 年 12 月 15 日	时间：2025 年 12 月 15 日

附件一

保密协议

根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等相关法律法规规定、甲方各项规章制度规定，乙方向甲方郑重承诺：

一、不制作、复制、发布、转摘、传播含有下列内容的信息：

- 1.反对宪法基本原则的；
- 2.危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3.损害国家荣誉和利益的；
- 4.煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5.破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信活动的；
- 6.散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7.散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8.侮辱或者诽谤他人，侵害他人权益的；
- 9.含有法律法规禁止的其他内容的；

二、不使用非涉密计算机处理和存储涉密信息。

三、不利用办公计算机制作、复制、查阅、传播和存储国家法律法规和有关规定所禁止的信息内容，以及从事与日常办公和业务工作无关的事项。

四、不将涉密计算机联入非涉密网络。

五、不在涉密计算机上联接和使用非涉密移动存储设备；不在非涉密计算机上联接和使用涉密移动存储设备。

六、不将涉密计算机和涉密移动存储设备带到与工作无关的场所，确需携带外出的，须经甲方主管领导批准。

七、不外传甲方业务的各项数据。

八、不外传甲方员工资料。

九、不外传其他甲方的营运管理信息（包括计算机、网络相关信息）。

十、确需外传的，提交甲方审批。因违反以上协议，给甲方造成经济损失的，乙方赔偿相应的损失。

乙方：_____

附件二

服务绩效考核标准

服务绩效考核按照考核标准对乙方的服务进行考核，并按照考核结果核准基本服务费，服务考核周期为每季度一次。

服务质量考评结果：

优秀：考评得分大于等于 90 分。

一般：考评得分大于等于 60 分而小于 90 分。

较差：考评得分小于 60 分。

考核规范：

1) 根据考核标准对服务质量进行考核。

2) 服务质量考评结果与服务最终支付款额、服务是否继续行相关。甲方有权根据考评结果做出惩罚。

3)服务质量结果评价：

当服务质量考评结果为优秀时，表示在服务期间内未发生任何重大事件，服务质量符合要求，服务考核得分为 100 分。

当服务质量考评结果为一般时，表示在服务期间内发生 1-2 次重大事件或有多次未按规定提供一般服务，服务质量基本满足要求，服务考核得分为实际得分(按照绩效考核系数计算方法进行扣款)。

当服务质量考评结果为差时，表示在服务期间内发生多次重大事件或有多次未按规定提供重要服务，服务缺失，难以继续胜任服务工作，服务考核得分为 0 分。甲方有权单方面终

止服务。

每半年对乙方维护人员所提供的维护服务进行不定期抽查，考核周期为六个月。甲方采用百分制量化考核方式，绩效考核得分满分 100 分(由设备故障处理、设备工作性能指标、设备巡检考核、客户满意度组成)，由乙方向甲方提供《巡检工作清单》、《巡检维护报告》等工作文件以配合甲方对乙方的考核。

考核标准见下表：

类别	服务内容	评估标准(注：扣分至满 100 分止)	考核频次	扣分/得分	备注
人员服务	人员驻场	驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间小于 1 天	次	-12	
		驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间大于 1 天	次	-30	
		驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务累计次数大于等于 2 次	季度	-30	
		驻场人员无故离开值班岗超过 1 小时，小于 1.5 小时	次	-5	
		驻场人员无故离开值班岗超过 1.5 小时，小于 2 小时	次	-10	
		驻场人员无故离开值班岗超过 2 小时	次	-30	
		驻场人员无故离开值班岗超 1 小时次数大于等于 3 次	季度	-30	
		驻场服务人员更换次数小于 2 次	季度	-5	
		驻场服务人员更换次数大于等于 2 次	季度	-30	
		驻场人员不符从甲方管理，违法甲方日常办公、机房管理等制度	次	-15	
		发生偷盗、失窃等安全事故	次	-40	
		收到书面投诉	次	-15	
	特殊时段保障	节假日：未制定节日值班计划，未按规定提供驻场服务	次	-10	
		重要会议：未按规定提供驻场服务	次	-10	
		临时突发重要会议：未按规定提供驻场服务	次	-10	
	后端人员	后端团队人数不满足要求，未按时限要求提供进行技术支持及处理突发事件。	次	-10	
技术服务	系统建档	系统评估及配置建档：未按甲方规定提供服务	次	-5	
		软/硬件参数：未按甲方规定提供服务	次	-5	
		配置的记录与备份：未按甲方规定提供服务	次	-5	
	日常巡查	未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假	次	-5	
		未按要求定时做巡检与点检	次	-5	
		巡检内容不全，达到服务技术规范要求	次	-5	

		未按时提交巡检报告，每超过 1 天	次	-10	
		未按时提交月、季度、半年、年度总结报告	次	-20	
		系统已发生一般性故障超 2 小时未发现或严重故障超 30 分钟未发现	次	-20	
		在巡检中发现故障隐瞒不报	次	-30	
		巡检工程师不符合巡检人员资质要求	次	-20	
	性能 优化	未按时提供主机、存储、数据库、网络、WEB、应用层等系统的《系统优化建议书》及《系统优化实施方案》	次	-10	
		未按时对系统进行优化并出具《系统优化实施总结报告》	次	-10	
		优化效果没达要求	次	-10	
		系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	-30	
	硬件 维保	在服务期间，发生系统宕机、业务停顿、数据丢失、泄密及安全事故等重大事件	次	-40	
		在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出规定时间小于 4 小时	次	-10	
		在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出规定时间大于 12 小时	次	-20	
		在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常次数大于等于 2 次	季度	-30	
		在服务期间，硬件系统发生故障后未在规定时间内处理完毕并恢复正常次数大于等于 3 次	季度	-30	
		未及时提供按招标文件、投标文件及服务要求规定的其它硬件系统服务或服务不到位	次	-5	
	软件 维保	支持服务专家未按时提交年度支持服务计划	次	-5	
		在故障发生后，未在规定时间内提供电话支持及响应	次	-5	
		在故障发生后，故障处理工程师 1 小时内未到达现场	次	-5	
		在故障发生后，故障处理工程师到达现场时间超过 2 小时	次	-20	
		在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间	次	-10	
		在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间 4 小时	次	-20	
		在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间 12 小时	次	-35	
		故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告	次	-5	

		在服务期间，发生操作系统、数据库等系统瘫痪、不可操作、不可管理等事故	次	-20	
		未及时提供按招标文件、投标文件及服务要求规定的其它软件系统服务或服务不到位	次	-5	
	补丁 安装 系统 升级 服务	未及时发现系统软件隐患并提供解决方案及《补丁、微码升级计划和步骤》	次	-5	
		未及时提效《补丁、微码升级总结报告》	次	-5	
		补丁安装及系统升级过程中造成系统中断或数据丢失	次	-30	
	备品 备件 库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	-30	
		备品备件与要求备件清单不符	件	-5	
		现场备件在数量与型号上不符合要求	件	-10	
		整机备件不符合要求	件	-10	
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	-10	
		抽查备品备年库发现备品备件不符合要求	次	-30	
	备件 更换	未及时更换备件，且超过最长时限要求 12 小时	次	-10	
		未及时更换备件，且超过最长时限要求 24 小时	次	-20	
		未及时更换备品备件次数超过 2 次	半年	-30	
		更换的备品备件质保期不符合质保要求	件	-5	
		更换的备品务件为非原厂全新备件	件	-10	
考核期测评总分					

绩效考核系数计算方法：

绩效考核得分	绩效考核系数
100~90	1.00
89~80	0.90~0.80
79~70	0.79~0.70
69~60	0.69~0.60
60 分以下	0