

执法装备和执法在线视频指挥无线传输终端

运维项目

合 同 书

甲 方：西安市生态环境保护综合执法支队

乙 方：北京云和霖科技有限公司

时 间：2025年6月



政府采购合同

项目编号：2025-ZYD-ZB-017

签订地点：西安

签订时间：2025年6月

采购人（甲方）：西安市生态环境保护综合执法支队

（统一信用代码：12610100MB2A16742T）

供应商（乙方）：北京云和霖科技有限公司

（统一信用代码：91110105MABWRQHJ86）

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及执法装备和执法在线视频指挥无线传输终端运维项目，甲、乙双方同意签订本合同。

第一条、项目基本情况

为加强队伍装备建设，持续提升执法能力，执法能力建设项目配备的执法装备、建设的系统软件和机房的信息安全等均需要进行日常维护，保障正常运行和使用。

第二条、服务期限

自合同签订之日起一年。

第三条、服务内容与质量标准

1、服务内容：对西安市生态环境保护综合执法支队现有执法装备和执法在线视频指挥无线传输终端等运维（详见附件1）

2、服务要求：（详见附件1）

3、质量验收标准或规范

(1) 服务到期后乙方提出验收申请，甲方需15日内组织验收，验收不合格时，甲方需书面告知具体问题，乙方应在指定期限内整改后重新申请验收，甲方应在10日内完成二次验收，否则视为验收通过。

(2) 达到本合同技术及履约要求。

第四条、服务绩效管理

1、绩效指标及评价分值（100分）

(1) 数量指标（25分）

- 1) 对197套执法装备维保，保障日常生态环境执法工作的开展。
- 2) 对执法在线视频指挥无线传输终端五个平台进行日常运维管理。
- 3) 保障执法在线视频指挥无线传输终端系统网络专线及174张4G物联网卡网络畅通。

评分标准：

- 1) 未按时完成运维内容1次扣1分，扣完为止；
- 2) 未达到技术要求的，每次扣0.5分。

(2) 质量指标（25分）

通过日常维保，保障执法装备和执法在线视频指挥无线传输终端正常运行。

评分标准：

- 1) 解决一般软件故障时限>3个工作日，每次扣2分，扣完为止；
- 2) 更新装备配件或整机时限>10个工作日，每次扣2分，扣完为止。

(3) 时效指标（20分）

按照运维计划进行维护，每月10日前必须提交上月运维服务报告。
评分标准：

- 1) 延迟提交每次扣2分，扣完为止；
- 2) 当月未提交的，扣5分。

(4) 满意度指标 (30分)

甲方满意度评价：由甲方根据乙方的服务质量、响应速度、问题解决能力等进行综合评分。

评分标准：

优 (30分)：服务完全符合或超出预期；

良 (20分)：服务基本符合要求，无重大疏漏；

中 (10分)：服务存在部分不足，但未影响整体目标；

差 (0分)：服务未达到基本要求。

2、绩效运行监控

(1) 甲方有权对乙方的服务进行不定期检查，乙方需配合提供运维记录、维修台账等完整资料。

(2) 乙方应每月5日前向甲方提交绩效自评报告，内容包括：当月任务开展情况；存在问题整改情况；未完成任务的原因及改进计划。

3、绩效评价管理

(1) 绩效评价采取百分制，根据分值分为四档：

优：90分以上；

良：80-89分；

中：60-79分；

差：60分以下。

(2) 绩效评价每季度开展一次，每季度结束后5日内书面通知乙方前一季度评价结果。绩效评价结果需经甲方项目负责人签字确认，并附具体扣分说明。如甲方未按时向出具书面评价结果，则视为甲方对乙方评价为优。

(3) 若乙方季度绩效评价结果为“差”：

乙方需在收到通知后10个工作日内提交整改方案，并在30日内完成整改；整改后经甲方重新评价达到“中”档以上，按整改后记录评价结果；若整改后仍未达标，该季度评价为“差”。

若乙方对绩效评价结果有异议，可在收到通知后3个工作日内向甲方提出书面申诉，并附相关证明材料。甲方应在收到申诉后5个工作日内组织复核，并书面回复复核结果。

(4) 甲方在合同服务期满前5个工作日内根据每季度绩效评价结果，出具年度绩效评价，作为尾款支付依据。

第五条、服务费用及支付方式

1、合同金额：

人民币（大写）：玖拾玖万叁仟陆佰元整（¥993,600.00元）。以上费用为包含税费等在内的履行本合同所需的全部费用，此外甲方无需支付乙方任何费用。

2、服务费支付方式

(1) 合同签订后10个工作日内，甲方支付合同首付款为人民币肆拾陆万捌仟壹佰元整（¥468,100.00元）；

(2) 合同尾款金额：伍拾贰万伍仟伍佰元整（¥525,500.00元）。项目验收合格后，甲方在10个工作日内按尾款结算方式据实为乙方支付合同尾款金额，乙方需向甲方提供服务发票。

1) 其中拾万元整(¥100,000.00元)为对配发至执法支队的17类执法装备损耗品进行更换的经费上限,支付时根据实际更换情况进行费用结算。

2) 尾款剩余金额:肆拾贰万伍仟伍佰元整(¥425,500.00元),扣除合同约定的违约责任产生的资金(如产生),剩余资金根据年度绩效评价结果支付:

优:支付100%剩余资金;

良:支付90%剩余资金;

中:支付80%剩余资金;

差:支付50%剩余资金。

第六条、甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查,拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书,并要求乙方限期整改。

2、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3、根据本合同规定,按时向乙方支付应付服务费用。

4、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

5、甲方应为乙方提供必要的支持和配合,包括但不限于提供必要的设备信息、技术支持等,以确保乙方能够高效完成服务。

第七条、乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用,并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉，根据甲方整改要求在指定期限内完成整改。

4、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第八条、违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方及其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直接或间接经济损失或侵害，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。

3、如因甲方未按合同约定支付款项的，每逾期一日，甲方应按未付款项的万分之一向乙方支付滞纳金。

4、如乙方在合同履行过程中出现履约不到位情况，未按合同约定整改或者未在合理期限内进行整改的，甲方可按未付款项的万分之一进行处罚；乙方拒绝整改，甲方可解除合同。

5、如乙方未在约定期限内提交甲方进行验收或经甲方验收不合格，在指定期限内未完成整改并重新申请进行验收的，每迟延一日，乙方应按合同总价款的万分之一向甲方支付违约金。

第九条、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。不可抗力是指合同订立时不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（如地震、洪水、台风等）、战争、武装冲突、暴

乱、罢工、政府行为（如法律法规的变更、政策调整等）、公共卫生事件等。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续10天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。若因不可抗力事件导致乙方无法履行合同义务，乙方不承担因此产生的违约责任。

第十条、解决合同纠纷的方式

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在10天内不能达成协议时，应向甲所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

第十一条、合同生效及其他

1、本合同一式四份，经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

（以下无正文）

(本页无正文，为执法装备和执法在线视频指挥无线传输终端运维项目合同签署页)

甲方：西安市生态环境保护综合执法支队（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）：



地址：西安市碑林区大学东路4号

账户信息：开户银行：招商银行西安市南大街支行

账 号：129914440710606

电 话：029-85392325

日期：2025年 6月 24日

乙方：北京云和霖科技有限公司（公章或合同专用章）

法定代表人（授权代表）：



地址：北京市朝阳区高碑店乡朝阳北路白家楼甲1号北京红庄国际文化保税创新园区C-3-7（3层）

账户信息：开户银行：中国农业银行股份有限公司北京定福庄支行

账 号：11043301040012867

电 话：010-65723988

日期：2025年 6月 24日

附件1

服务内容

本项目为西安市生态环境保护综合执法支队现有执法装备和执法在线视频指挥无线传输终端等运维，具体包括：

1、执法装备运维：

1.1对配发至执法支队的17类执法装备的维护及保养；

1.2对配发至执法支队的17类执法装备损耗品进行更新。

2、执法在线视频指挥无线传输终端的五个管理平台运维及软件升级：

2.1运维工程师3名；

2.2管理系统平台数据库维护；

2.3执法记录仪软件、视频会议软件、安全管理系统的升级与维护；

2.4系统网络维护：包含网点IP调试、线路排查等。

3、4G物联网卡和执法在线视频指挥无线传输终端系统网络专线：

3.1保障移动执法记录仪和移动执法包正常使用，4G物联网卡174张，保证一年内正常执法的流量，流量池上限不超过5250G/月；

3.2执法在线视频指挥无线传输终端系统网络专线保障21个视频会议系统分会场同时接入视频和音频；保障视频会议系统主会场系统终端正常联网运行。

服务方式

1、运维工程师需通过相关部门背景审查，签订保密协议。我公司选派专业技术骨干为运维人员，包括1名经验丰富的项目经理作为运维负责人，主要负责与支队日常对接、统筹运维任务。此外，根据现场的实际情况，配备1位系统运维工程师，7×24小时远程支持现场工作，确保可随时进行技术保障。

2、运维人员工作时间与支队日常工作时间同步，服从支队管理。在工作日内保持全勤在岗，随时响应各类突发与常规运维需求，非工作日及节假日则安排轮班值守，确保24×7不间断技术保障，特别是针对可能影响案件办理进程的紧急故障，能第一时间介入处理。

技术要求

1、对支队执法装备的维护、保养及校准，保障执法工作的正常。对支队执法管理系统、视频会议系统—主会场、视频会议系统—分会场、内网OA、外网OA、办公网络、机房监控、信息安全部分进行日常运维管理，通过每日巡检、定期设备除尘、定期数据备份、按需不定期进行升级、网络维护、线路排查、故障处理及安全运维等，保障执法在线视频指挥无线传输终端系统的正常运行，提供制式运维表。

2、数据安全。未经甲方书面同意，不得泄露系统配置、IP地址等敏感信息，必须严格遵守信息安全管理办法（如泄密将承担相关法律责任）

3、报告提交。每周提交《运维服务记录单》，年度服务报告需包含问题统计及改进建议。

4、具体运维要求：

4.1 执法装备运维

序号	设备品名	数量	运维服务
1	油气回收三项检测仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用，同时根据原厂对设备的要求，一年两次更换油封；进行1次的检测校准；如需维修及更换硬件费用另算。
2	快检便携式水污染多参数在线分析仪试剂包	3	设备在使用过程中需要的耗材在运维期内，按需补充。
3	手持式光离子化检测仪(PID)	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；根据原厂对设备的要求进行1次的检测校准；如需维修及更换硬件费用另算。

4	移动执法包	20	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；对打印机重点墨盒不定期更换，确保打印设备可正常使用，如需维修及更换硬件费用另算。
5	便携式水污染多参数在线分析仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；根据原厂对设备的要求进行1次的检测校准；如需维修及更换硬件费用另算。
6	便携式水污染多参数分析仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；根据原厂对设备的要求进行1次的检测校准；如需维修及更换硬件费用另算。
7	红外摄像机	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；如需维修及更换硬件费用另算。
8	采样设备	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；按需进行校准；
9	流量计	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；根据原厂对设备的要求进行1次的检测校准；如需维修及更换硬件费用另算。
10	测距仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；按需进行校准；如需维修及更换硬件费用另算。
11	热球式风速仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；根据原厂对设备的要求进行1次的检测校准；如需维修及更换硬件费用另算。
12	粉尘快速测定仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；按需进行校准；如需维修及更换硬件费用另算。
13	环境气体应急检测仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；传感器两年一换；如需维修及更换硬件费用另算。

14	手持式光学气体成像仪	1	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；电池2~3年一换；如需维修及更换硬件费用另算。
15	手持测温热像仪	2	运维期限内对设备状态监测、保养清洁等，确保设备可正常使用；按需进行校准；如需维修及更换硬件费用另算。
16	执法记录仪	383	运维期间内对设备软件方面进行升级、维修、数据备份等，如需维修及更换硬件费用另算。
17	执法记录仪数据采集站	21	

4.2 执法在线视频指挥无线传输终端运维

序号	设备品名	数量	单位	运维服务	
18	智能指挥调度平台	应用服务器	1	台	定期检查 CPU、内存、硬盘、电源、风扇等硬件状态，监测温度、电压等指标，预防过热或硬件故障；定期安装操作系统补丁，修复安全漏洞，优化系统性能
		应用软件	1	套	对应用软件提供使用支持，包括业务需求、bug 修复、使用支持、上线测试、技术培训等方面的内容。通过应用支持服务，实现“应用不停”的工作目标
		磁盘阵列	1	套	日常监控与参数管理；数据冗余与一致性维护；故障处理与硬件维护等
19	音视频管理平台	应用服务器	1	台	定期检查 CPU、内存、硬盘、电源、风扇等硬件状态，监测温度、电压等指标，预防过热或硬件故障；定期安装操作系统补丁，修复安全漏洞，优化系统性能
		应用软件	1	套	对应用软件提供使用支持，包括业务需求、bug 修复、使用支持、上线测试、技术培训等方面的内容。通过应用支持服务，实现“应用不停”的工作目标
20	安全加密系统	移动安全接入系统	1	套	1、提供日常技术咨询服务，解决最终用户在使用中遇到的技术问题。
		综合认证系统	1	套	2、每周对系统软件进行登陆、查询操作，确认系统组件处于正常工作状态。 3、每周对系统应用、数据库等运行情况例行巡检，发现问题后及时处

		综合管理系统	1	套	理或进行优化。 4、每月定期清理过期日志，确保系统不会因为日志过大而造成服务意外关闭或系统死机。 5、每季度对维保设备提供一次全面巡检服务，根据巡检情况提供书面巡检报告。
21	会议室设备及配套系统	会议系统	1	套	1. 会议前的设备检查 2. 软硬件系统调试准备 3. 信号管理、切换和显示 4. 会议状态监控保障 5. 声音质量调节处理 6. 视频信息存储管理 7. 会议音响设备保障
		扩音系统	1	套	包括音响 6 台，功放 3 台及音频处理设备。每日检查设备散热风扇运行状态，清理通风口积尘，每月测试输出功率与阻抗匹配，避免过载导致失真或烧毁，同时保障运维期间按需调试，确保各项设备正常运行
22	机房配套	UPS 系统	1	套	包括 UPS 主机一台，电池 32 块，日常设备状态检查：每日查看 UPS 控制面板，确认电压、负载率、电池容量等；电池充电管理，避免长期欠压或过充等
		动环系统	1	套	定期对比实际值与传感器数据，调整偏差；清理漏水感应线，测试定位/不定位报警功能，模拟漏水场景验证响应灵敏度；检查新风系统滤网清洁度，防止设备积尘及门禁管理等。
		网络系统	1	套	验证交换机/IP 摄像头通信状态，更新防火墙策略，确保视频监控存储稳定性。

服务要求

1、各类运维服务的质量指标包括但不限于：

- (1) 业务应用系统运维服务。
- (2) 运维故障响应：故障响应时间30分钟。
- (3) 全部软硬件系统巡检：至少保障每季度一次全系统巡检。
- (4) 培训类服务：培训的覆盖面、培训的课时及参与培训人员的

的调查满意度。

(5) 日常维护类服务：包括维护作业计划的及时完成率、故障隐患发现率、异常主动发现率、故障服务请求及时满足率、业务服务请求及时满足率、问题解决率等。

(6) 运行保障类服务：服务响应及时率、到达现场及时率、故障修复及时率。

(7) 软件升级类服务：软件升级的及时率、软件升级的成功率，在保证软件升级后仍可通过平台调取原有数据。

(8) 技术支持类服务：平均响应时间、问题解决比率、用户满意度等。

2、通过运维服务体系的建设，实现以用户为中心的、安全稳固的、质量成本最优的7*24小时IT运维服务，从而保障甲方业务运作的安全稳定。

3、IT系统安全、稳定：

(1) 重大安全事故次数为0（其中重大安全事故指因人为操作失误或破坏等原因，导致业务系统出现业务中断、系统破坏、数据破坏、信息失窃或泄密等故障，从而造成不利政治影响和经济损失等）。

(2) 业务应用系统稳定运行率 $\geq 99.9\%$

(3) 重大IT运行事故次数为0（其中重大IT运行事故指大面积业务瘫痪、技术保障失误、业务系统运行较长时间中断等）。

4、优质服务：

(1) IT服务入口统一，规范标准。

(2) 用户对系统的满意度 $\geq 95\%$ 。

(3) IT需求客户满意度 $\geq 95\%$ 。

(4) IT服务投诉趋向于0。

5、运维服务文档的管理要求

(1) 我公司高度重视运维台账资料的收集整理工作，并按照甲方提供的运维服务基础台账模板和要求编制运维日志和台账资料，包括但不限于月、季度、年度的运维服务报告，设备维保和巡检的相关印证材料，以及客户评价和满意度调查表。

(2) 我公司以月为单位总结日常运维服务工作，向甲方提交运维月报，一年服务期满全面总结运维服务工作，向甲方提交运维服务年度总结。

运维人员管理要求

1. 我公司指定3名运维人员，并确保运维人员的连续性和稳定性；
2. 运维人员服从甲方单位管理，因运维人员的技术不符合甲方要求的，甲方要求我公司予以更换的，我公司在甲方提出要求的10个工作日内进行更换；

3. 我公司为运维人员提供运维工作所必需的工具和设备并提供工具清单交由甲方备案，运维人员对工具和设备妥善保管使用，运维服务期满自行带走。同时，我公司为运维人员缴纳医疗保险、工伤保险。

4. 我公司和运维人员须按照要求与甲方签署保密协议，采取切实可行的措施保障甲方的业务与信息安全。认真遵守甲方各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和安全生产意识。

人员配置要求:满足项目实施要求

设施设备要求: 满足项目实施要求