

合同编号: YLC012025-078JC

榆林消防指挥中心 信息化运维服务项目合同



甲 方: 榆林市消防救援支队

乙 方: 陕西省大数据集团有限公司

日期: 2025.11.5



01813-71000017

甲 方： 榆林市消防救援支队
法定代表人： 魏朝阳
项目联系人： 窦军平
单位地址： 陕西省榆林市榆阳区榆佳路9号
电 话： 13720483988 传 真： _____
电子信箱： _____

乙 方： 陕西省大数据集团有限公司
法定代表人： 张喜平
项目联系人： 王建伟
通讯地址： 陕西省西咸新区沣西新城先河之星3层
电 话： 029-38038111 传 真： 029-38038112
电子信箱： market@snbigdata.cn



目 录

- 一、服务内容
- 二、服务期限
- 三、合同价款
- 四、支付方式
- 五、甲方的权利和义务
- 六、乙方的权利和义务
- 七、保密条款
- 八、服务交接
- 九、运维服务质量考核
- 十、不可抗力
- 十一、争议解决
- 十二、违约责任
- 十三、合同的生效、变更与解除
- 十四、其他
- 附件：服务内容清单及价格



一、服务内容

1. 项目名称

榆林消防指挥中心信息化运维服务项目

2. 服务地点

榆林市消防救援支队

3. 服务目标

通过优质的运维服务，有效衔接榆林市消防指挥中心建设项目，实现市消防指挥中心基础设施资源的统一规划、统一建设、按需调配、即需即用、有效共享。使得维护规范化，管理精细化，实现市消防指挥中心整体安全、可靠、稳定的运行环境，做到保证市消防指挥中心网络的连通性，系统的可持续性及其稳定性，为整个榆林市消防数据中心机房及其他应用保驾护航。

4. 服务范围及内容

4.1 服务内容

榆林消防指挥中心信息化运维服务项目主要为保障市消防救援支队部署于数据中心机房的业务系统及指挥中心相关信息化设备平稳运行，直接服务于榆林市全域内119消防救援指挥调度任务，项目具备很强的专业性、特殊性及保密性。通过借助优质高效的运维服务团队，为全市的消防救援系统与消防指挥网络安全运行提供有力支撑。项目服务范围包括基础环境运维、硬件运维、软件运维、安全运维及其他服务五个方面：

基础环境运维服务包括机房电力、温控、动环等系统的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等，运维对象包括供电系统、UPS系统、空调系统、动力环境监控系统、新风系统、防雷接地系统、门禁系统等。

硬件运维服务是指对硬件设备的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等服务，运维对象包括网络及网络设备、主机设备、大屏设备、分布式可视化设备、数字音频设备、视频会议设备、桌面及外围设备（固定计算机终端、移动计算终端、外围输入输出设备、外围存储设备和外围通讯设备）以及其他硬件。

软件运维服务的内容包括对软件的功能修改完善、性能调优，以及常规的例行检



查和状态监控、响应支持等服务。运维对象包括分布式可视化软件、数据库双机热备软件、119 接处警系统、实战指挥平台等。

安全运维服务包括对保障信息系统安全相关的软硬件实施例行操作、响应支持、调研评估和优化改善等服务。安全运维对象为保证信息系统安全所涉及的软硬件。

其他服务包括人工值守及部门用户服务与支持，除提供驻场服务外（含基层大队、站），还需提供包括但不限于业务咨询、调研、协助实施、施工监管、终端维护、局域网维护等其他部门性事务。

4.2 服务范围

本项目主要任务是榆林市消防指挥中心建设项目的主要软硬件产品运维，运维服务对象包括：

119 接处警系统运维，包含：软件业务系统的监控与巡检、故障分析与排除、软件异常分析与排除、分析评估、培训服务等；

实战指挥平台运维，包含：软件业务系统的监控与巡检、故障分析与排除、软件异常分析与排除、分析评估、培训服务等；

分布式可视化系统运维，包含：分布式输入/输出终端、分布式控制软件等产品维护维修与保养、故障分析与排除、监控与巡检及培训服务等；

大屏显示系统运维，包含：指挥中心大屏、阶梯会议室大屏及相关硬件产品维护维修与保养、故障分析与排除、监控与巡检及培训服务等；

数字音频系统运维，包含：扩声音响、功率放大器、前置反馈抑制器、电源时序器、话筒等硬件产品维护维修与保养、故障分析与排除、监控与巡检及培训服务等；

电脑基础运维，包含：接警席电脑、操作席电脑、音频间电脑等硬件及操作系统产品维护维修与保养、故障分析与排除、监控与巡检及培训服务等；

视频会议系统运维，包含：视频会议管理系统（MCU）、综合业务服务器、录播服务器、视频会议终端、视频会议摄像头等硬件及相关软件产品维护维修与保养、故障分析与排除、监控与巡检及培训服务等；

机房整体运维，包含：服务器、网络设备、网络安全设备、监控设备、动环设备、UPS 系统、精密空调等机房内硬件产品维护维修与保养、故障分析与排除、监控与巡



检及培训服务等。

二、服务期限

服务期 1 年，本次服务期限为自合同签订之日起壹年。

三、合同价款

合同总价为一次性包干价，不受市场价格变化因素的影响。合同总金额为人民币大写：壹佰壹拾贰万伍仟元整 元整（¥ 1,125,000.00 元）。

四、结算和付款方式

1、第 1 次付款：合同签订之日起算 15 个日历日内，甲方向乙方支付合同总价款的 40%作为预付款，即人民币大写：肆拾伍万 元整（¥ 450,000.00 元）（因财政资金文件预挂，未核拨专项资金，待财政局核拨专项经费到位后予以支付，实际付款时间以财政局核拨专项经费时间为准）

2、第 2 次付款：合同生效后 6 个月内，维保人员和服务到位，且经甲方第 1 次考核合格后，甲方向乙方支付合同总价款的 40%，即人民币大写：肆拾伍万 元整（¥ 450,000.00 元）。

3、第 3 次付款：乙方服务即将到期时，甲方进行服务第 2 次考核，考核合格后在 20 个日历日内，甲方向乙方支付合同总价款的 20%，即人民币大写：贰拾贰万伍仟 元整（¥ 225,000.00 元）。

4、甲方付款前，乙方应向甲方开具合法有效的、税率为 6% 的等额正规发票；未提供正规等额发票，甲方有权拒绝支付合同价款且不产生违约责任。

5、甲、乙双方之间发生的一切费用均以人民币结算及支付，由甲方以银行转账的形式将应付费用付至乙方的如下银行账号：

账户名称：	陕西省大数据集团有限公司
银行账号：	806010001421038880
开户银行：	长安银行股份有限公司营业部

五、甲方的权利和义务



1. 负责运维工作的统一领导和管理。
2. 为乙方运维服务工作提供必要条件。
3. 按合同条款按时支付运维服务费用。
4. 甲方有义务审查乙方提供的维护记录、故障报告、巡检报告等材料，并在上述材料上签字确认。
5. 对乙方提供的维护记录、故障报告等相关文档应妥善保管，防止丢失。
6. 指定专门联系人配合运维工作的实施，并负责相关协调工作。
7. 对乙方主要驻场人员在岗情况进行定期核查。
8. 按照运维服务合同约定的考核办法对乙方进行考核。

六、乙方的权利和义务

1. 提供 7*24 小时榆林消防指挥中心值守服务。
2. 提供 7*24 小时服务响应，服务响应时间 ≤ 10 分钟。
3. 提供相关驻现场及后端服务人员名单，并与其签订保密协议。
4. 乙方须提供软硬件现场或远程故障排查。
5. 乙方负责运维范围内的总体运维、值班安排、安全保障管理等工作。
6. 乙方每月对对本次合同范围内的所有基础环境、网络设备、安全设备硬件及相关软件进行常规检测，并详细记录检测内容和结果。对发现故障进行及时处理，对不合理问题进行及时解决和纠正，无法及时解决的，须与甲方协商解决方案，尽快解决。乙方服务人员须准确、清楚地记录响应过程，并以书面形式提交甲乙双方备案。
7. 负责协助运维范围内信息资产登记管理事宜。
8. 乙方须做好员工运维业务技术培训工作。

七、保密条款

1. 乙方及乙方员工需保密的信息包括但不限于：甲方 119 接处警数据、指挥调度方案、设备技术参数、运维记录及本合同内容。
2. 保密期限为服务期内及服务结束后 1 年，即使合同解除，保密义务仍有效。
3. 乙方泄密的，需向甲方支付合同总价款 5 % 的违约金，若违约金不足以弥补



甲方损失的，乙方需补足损失；

八、服务交接

服务期满或合同解除后，乙方需在 30 个工作日内完成资料交接，交接材料包括《巡检报告》《故障处理记录》《维护保养记录》《培训记录》等。

九、运维服务质量考核

1. 考核指标体系

为规范榆林市消防指挥中心项目运行维护服务管理，加强对服务商服务质量的监督和指导，确保服务企业能够认真履行职责，提高服务质量，保障消防指挥数据中心高效、安全、经济运行，特制定运维服务评价考核办法。评价考核办法从指标体系、实施组织、步骤及评价结果及应用方面进行约定，具体如下：

(1) 评价内容

服务评价的内容包括运维服务绩效、服务能力两个方面；

服务绩效：指服务期间服务商在保障信息系统安全、可用、及时、用户满意度等方面的成绩；

服务能力：指服务期间服务商在人员、资源、技术和过程管理方面的规划和实施；

(2) 考核依据

服务考核评价以相关建设与服务合同所约定的内容和 GB/T 24405.1—2009 (IEC/ISO20000-1: 2005) 标准为参考依据。

(3) 考核等次

考核评价的结果分为优秀、合格、不合格三个等次。

2. 考核评分说明

综合评分满分 100 分，其中服务绩效 65 分（其中用户满意度 15 分），服务能力 35 分。

(1) 服务绩效计分方法

绩效指标				分值	评分规则
一级指标	二级指标	指标内容	指标值		
可用性指标 (系统可用性)	基础环境系统 (5 分)	动环监控系统正常 可用性	≥95%	1	在考核周期内 指标值达标则



=系统正常运行的时间/系统全部承诺的运行时间*100%，35分)					得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		供电 UPS 系统不间断工作	≥98%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		空调新风系统正常可用性	≥95%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
	硬件设备系统(20 分)	服务器可供访问者正常使用，所承载的业务系统连续工作	≥98%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		数通设备正常持续工作	≥98%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		网络安全设备正常持续工作	≥98%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		分布式可视化设备正常持续工作	≥95%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		大屏显示设备正常持续工作	≥98%	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		视频会议设备正常持续工作	≥98%	2	在考核周期内指标值达标则



					得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		数字音频设备正常持续工作	$\geq 95\%$	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		电脑设备正常持续工作	$\geq 95\%$	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		数字排队调度机正常持续工作	$\geq 98\%$	4	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
	核心软件系统(10 分)	119 接处警系统保证系统的正常运行时间	$\geq 98\%$	5	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		实战指挥平台正常运行时间	$\geq 98\%$	3	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
		分布式可视化系统持续正常运行时间	$\geq 95\%$	2	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分
故障处理时间 (20 分)	普通故障 (5)	系统出现一般告警，或性能有所下降，对应的业务服务仍能够提供	立即响应，2 小时内到现场	5	在考核周期内指标值达标则得满分，每迟到 30 分钟，减 0.2 分
	重大故障 (7)	系统严重告警或性能明显下降，业务	立即响应，1 小时	7	在考核周期内指标值达标则



		系统不正常使用，导致对应的业务服务受到影响等	内到现场		得满分，每迟到 20 分钟，减 0.2 分
	特大故障（8）	系统宕机或者不可用，不能保存进行中的工作，或者导致数据丢失等，导致对应的业务服务停止	立即响应，30 分钟内到现场	8	在考核周期内指标值达标则得满分，每迟到 15 分钟，减 0.2 分
满意度指标（15 分）	服务对象满意度指标	客户满意户数/服务客户总户数×100%。	≥98%	15	在考核周期内指标值达标则得满分，指标值每低 1%减 0.2 分

（2）服务能力计分方法

考核指标	指标内容	分值	评分规则
规范制度执行（5 分）	个人着装是否满足规范要求，穿戴是否干净、整洁	1	在一个考核期内根据服务方提供的过程资料以及现场检查情况得分，指标符合得满分，不符合一次一
	个人礼仪行为规范，言谈礼貌、热情，行为举止大方	1	
	机房环境卫生保持干净整洁，工作资料整洁、桌面无灰尘、污渍	1	
	工作纪律：工作期间不得擅自离岗，按时交接班，工作时间内不做和工作无关事情，按时完成日常巡检，日志、巡检过程表单规范、完整、表述准确	2	
运维流程执行（4 分）	运维事件：事件上报流程是否清晰，事件描述是否准确、事件上报是否及时，事件跟踪是否完整	1	
	运维变更：变更类型是否准确，主题是否描述规范、变更实施记录是否清晰，变更方案是否明确执行时间、回退方案，是否按时完成变更实施计划	1	
	运维问题：问题创建是否按要求创建，是否按时解决问题，必要时需要报告说明	1	
	知识库：是否按要求创建更新运维知识库	1	
安全执行（7 分）	机房基础环境安全检查：1、门禁系统是否定期检查，是否按规定保留门禁视频记录（≥45 天）2、机房用电是否规范，是否定期检查机房供电、用电设备、设施的运行情况 3、空调新风系统是否定期检查运行情况	2	标符合得满分，不符合一次一
	硬件设备操作是否安全：硬件设备的检查和维修是否有《设备故障记录表》记录，是否有定期对硬件设备进行巡检	1	



	软件系统使用安全：是否有定期检查软件运行情况，软件维护、增删、配置的更改是否创建运维变更	1	次扣 0.1 分
	机房应急管理是否规范：机房应急预案是否定期更新、应急演练机制是否完善	1	
	资产管理安全机制是否健全	1	
	数据备份：备份数据是否安全、可用，是否有定期备份机制	1	
基础环境（4分）	防火检查，消防器材按规定放置、消防钢瓶在压力范围内，禁止携带明火和易燃易爆物品进入机房	1	
	防水检查，机房饮用水具指定位置统一摆放，清洁用水不得随意泼洒，机房空调是否有漏水检查	1	
	防盗检查，按规定保留门禁视频记录（≥45天），设备出入登记记录完整	1	
	防鼠检查，不得将食物带入机房及工作区域内	1	

3. 考核方案

3.1 考核实施组织

由市消防救援支队信息通信科会同指挥中心和相关专家等设立服务评价考核机构，负责服务评价及考核工作。考核机构的职责是：

- （1）依据有关规定和标准，制定修改考核实施办法。
- （2）组织、指导、监督考核工作。
- （3）审核有关考核资料及考核等次。
- （4）复核有关考核过程中出现的争议。

服务评价考核机构成员必须按规定要求，实事求是地进行考核。对考核过程中出现的徇私舞弊、弄虚作假行为，必须严肃处理。

3.2 考核实施步骤

考核评价分每半年度考评一次，由考核机构负责检查和核实。

半年度考核评价的基本程序：

- （1）考核评价机构听取服务提供商本阶段服务工作总结报告。
- （2）被服务单位报告平时考核的有关情况。
- （3）考核机构现场检查：服务使用单位对参与考核的服务绩效分进行确认并盖章；考核机构专家对服务能力进行质询检查并打分；考核机构成员进行现场查看。
- （4）被服务单位报告参与本期考核评价的服务绩效的评分情况。



(5) 市消防救援支队信息通信科报告相关用户满意度调查的情况及得分。

(6) 考核评价机构仲裁考核过程中出现的争议。

(7) 考核机构会议：汇总现场检查情况；无记名投票得出满意度得分；汇总考核评价得出综合评分结果；形成考核评价意见。

3.3 考核绩效结果及应用

根据综合评分结果确定考核评价等次，综合分大于等于 90 分评定为优秀、大于等于 70 分评定为合格（考核通过），70 分以下评定为不合格（考核不通过）。

考核评价结果为合格及以上的，考核期间商定的有关服务费用可全额支付。考核评价结果为不合格的，暂缓支付本阶段服务费用的 5%，如果下次考核为合格及以上等次时一并支付。

市消防救援支队信息通信科定期对服务提供商提供的运维服务活动进行评价与考核，若考核通过，则继续进行下一期的服务；若考核不通过，则让服务提供商对服务进行改进。服务改进后，市消防救援支队信息通信科将对改进的服务进行再次评价考核，如考核通过，则让服务提供商继续提供服务，如再次不通过，服务提供商将退出榆林市消防指挥中心信息化运维服务项目。

十、不可抗力

1. 由于地震、台风、水灾、火灾、战争等不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力直接影响本合同的履行或者导致双方不能按照约定履行合同，遇有不可抗力的一方可以免除相关合同责任。

2. 受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

十一、争议解决

合同执行中发生争议的，甲、乙双方应协商解决，协商达不成一致时，可向榆林仲裁委员会提请仲裁。

十二、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. 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足考核要求的，应当在甲方提出整改通知后限定时限内进行整改。两次整改后仍不满足考核要求的，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任，乙方应向甲方支付合同总 20%的违约金，并退还已收取但未提供服务对应的费用。

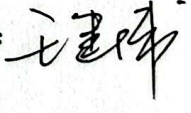
十三、合同的生效、变更与解除

1. 本合同自甲乙双方有权代表签字盖章后生效。
2. 本合同签署后，甲、乙双方经友好协商可对合同条款进行合理变更，双方同意后签署补充协议。
3. 本合同于双方各自履行了合同的全部义务后合同终止。
4. 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改或解除本合同。
5. 合同一式七份，采购人两份，成交供应商、市采购中心各执一份；政府采购监管机构备案一份，成交供应商办理结算两份。

十四、其他

1. 合同附件同本合同具有同等的法律效力，是本合同不可分割的组成部分。招标文件、投标文件、补充协议等为合同的有效组成部分。
2. 合同未尽事宜、由甲乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。
3. 合同生效时间：
以合同最终签署时间为准。

甲 方：  (盖章)
法定代表人或授权代表人： 
日期： 2025.11.5

乙 方：  (盖章)
法定代表人或授权代表人： 
日期： 2024.11.5



附件：服务内容清单及价格

序号	服务分类	服务内容	金额 (万元)	小计 (万元)
1	基础环境运维服务	基础环境运维服务包括机房电力、温控、动环等系统的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等，运维对象包括供电系统、UPS 系统、空调系统、动力环境监控系统、新风系统、防雷接地系统、门禁系统等。	5.06	5.06
2	硬件运维服务	硬件运维服务是指对硬件设备的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等服务，运维对象包括网络及网络设备、主机设备、大屏设备、分布式可视化设备、数字音频设备、视频会议设备、桌面及外围设备（固定计算机终端、移动计算终端、外围输入输出设备、外围存储设备和外围通讯设备）以及其他硬件。	44.42	44.42
3	软件运维服务	软件运维服务的内容包括对软件的功能修改完善、性能调优，以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等服务。运维对象包括分布式可视化软件、数据库双机热备软件、119 接处警系统、实战指挥平台等。	25.93	25.93
4	安全运维服务	安全运维服务包括对保障信息安全系统安全相关的软硬件实施例行操作、响应支持、调研评估和优化改善等服务。安全运维对象为保证信息安全系统安全所涉及的软硬件。	11.61	11.61
5	其他服务	其他服务包括人工值守及部门用户服务与支持，除提供驻场服务外，还需提供包括但不限于业务咨询、调研、协助实施、施工监管、终端维护、局域网维护等其他部门性事务。	25.48	25.48
合计：(元)			1125000.00	

