

运维服务合同

项目名称：靖边县“平安靖边”一二三期
各项设备及系统运维服务采购项目

委托方（甲方）：靖边县公安局

服务方（乙方）：靖边县恒鑫瑞商贸有限公司

签订地点：陕西省榆林市靖边县

签订日期：2025年7月25日

有效期限：合同签订后一年

靖边县“平安靖边” 一二三期各项设备及系统运维服务合同

甲方：靖边县公安局（以下简称甲方）

乙方：靖边县恒鑫瑞商贸有限公司（以下简称乙方）

靖边县公安局“平安靖边”一二三期各项信息化设备及系统运维服务采购项目（项目编号：JBKY-CS-2025051）经靖边县公共资源交易服务中心组织采购，由靖边县恒鑫瑞商贸有限公司中标实施该项目。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，经甲、乙双方共同协商，签署本合同，以资共同遵守。

一、运维服务合同内容

（一）服务范围

乙方根据甲方的运维管理制度，负责甲方 2025-2026 年度“平安靖边”一二三期（含在建四期）各项信息化设备及系统运维服务维护。乙方按照确定的服务流程及管理辦法实施运维服务，在协议执行过程中接受甲方对服务质量的监督、检查和考核。具体服务内容如下：

序号	内容	备注
1	办公、办案电脑	包括合约期内新增设备，需按《响应方案》要求每月 1 次设备除尘、功能测试
2	执法记录仪	包括合约期内新增设备，需每 10 天 1 次设备养护、技术支持
3	接处警系统	包括合约期内新增设备，需实时监控运行状态，24 小时响应故障

4	办公附属设备	包括合约期内新增设备,需每季度 1 次软件更新、硬件状态检查
5	办案附属设备	包括合约期内新增设备,需建立故障记录系统,分析故障原因
6	办公办案外接设备	包括合约期内新增设备,需每周 1 次数据备份(异地存储)
7	执法办案系统	包括合约期内新增设备,需每月 1 次数据库优化、冗余文件清理
8	音视频督查系统	包括合约期内新增设备,需每月 2 次安全巡检,每半年 1 次性能评估
9	县局大楼监控及门禁	包括合约期内新增设备,需每月 1 次线路通断检测、标识标牌维护
10	基层所队监控及门禁	包括合约期内新增设备,需按《响应方案》灾害天气预案提前加固设备
11	弱电布设	包括合约期内新增设备,需每季度 1 次绝缘电阻测试、接地电阻测试
12	视频会议系统	包括合约期内新增设备,会前需 100% 压力测试,每月 2 次巡检(含线路检查)
13	移动图传系统	包括合约期内新增设备,需实时监测信号质量,抗干扰设备定期校准
14	视频共享平台	包括合约期内新增设备,需每月 1 次漏洞扫描(使用 Nessus 工具)
15	公安专网网络	包括合约期内新增设备,需每季度 1 次网络性能监测(流量、带宽利用率)

16	视频专网网络	包括合约期内新增设备,需每月 1 次防火墙规则检查、日志审计
17	加密视频会议系统	包括合约期内新增设备,需每季度 1 次加密协议合规性检测
18	执法规范化系统	包括合约期内新增设备,需每月 1 次用户权限审查、操作日志核查
19	机房环境设施	包括合约期内新增设备,需每月 2 次机房保洁,温湿度控制在 5℃-35℃(湿度 1%-80%)
20	大屏系统	包括合约期内新增设备,需每季度 1 次坏点检测、色彩校准
21	防雷接地	包括合约期内新增设备,雷雨季节前(6 月)需测试接地电阻 (≤ 1 欧)

上述运维项目包括操作系统软件、系统应用软件、系统管理软件、工具软件、硬件设备等。服务对象为甲方所属全部单位,协议期内调整部门的运维包括在内,甲方不再增加费用,乙方不得以此拒绝提供服务。

(二) 服务要求

1. 前端设备维护:枪机、球机等每月清理 1 次(用无水酒精棉擦镜头),每 10 天 1 次设备养护(含光源、雷达性能校准),按《安全防范工程技术规范》(GB50348-2018)执行;

2. 后端设施维护:交换机、服务器等每月 1 次除尘、供电接口检查,机房按《公安视频图像信息系统运维管理规范》(GA/T 2016-2023)做环境保障(UPS、空调等 12 小时内故障恢复);

3. 应用软件维护:非现场数据、卡口数据等每日 1 次备份,每月 1

次软件漏洞修复（参照 GB/T 28181-2016 标准）；

4. 监控中心保障：7×24 小时实时监控，建立设备健康度日报（含 CPU、内存使用率等指标）；

5. 重大活动保障：提前 7 日提交《保障预案》，双倍人员备勤（参照《响应方案》特殊事件维护小组机制）；

6. 系统联网接入：新建前端设备需按 GA/T 1400 标准联网，3 日内完成调试接入；

7. 软件升级：免费提供中心平台、前端设备软件升级（每季度 1 次，含功能完善），升级前需备份配置文件；

8. 数据库管理：按《数据安全法》要求分类分级管理，每月 1 次优化，随时做好移交准备（含数据脱敏、脱密处理）；

9. 全系统覆盖：乙方承建/整合的所有系统及软硬件均在维保范围（含第三方集成设备）。

10. 技术层面保障：乙方在合约期内提供所有技术层面的保障服务。若有日常基础性技术方面的问题，应由乙方负责解决，如遇乙方因自身能力欠缺无法解决的基本型技术难题，确须外援的，由乙方负责请外援，所产生的费用全部由乙方承担。

（三）运维服务项目清单

序号	项目编码	项目名称	计量单位	工程数量
一、		日常清洗、安全巡检		
1	AB001	治安监控 【项目特征】 1. 名称：治安监控 2. 维护一年每月两次安全巡检，（含红外测温、镜头清洁记录），图像质量分析达标率 100%	路	402
2	AB002	督察监控 【项目特征】 1. 名称：督察监控 2. 每 10 天 1 次设备状态感知（温度、振动数据采集）	路	563

3	AB003	办案区监控 【项目特征】 1. 名称：办案区监控 2. 每月 1 次拾音质量评估（无啸叫、杂音）	路	60
4	AB004	视频会议 【项目特征】 1. 名称：视频会议 2. 会前压力测试（含带宽、连接稳定性检测）	套	30
5	AB005	电子警察 【项目特征】 1. 名称：电子警察 2. 每月 1 次补光效果诊断、抓拍准确率校准	套	18
6	AB006	治安卡口 【项目特征】 1. 名称：治安卡口 2. 每季度 1 次爆闪灯触发信号检测	套	8
7	AB007	公安局指挥中心视频综合平台 【项目特征】 1. 名称：公安局指挥中心视频综合平台 2. 每月 2 次日志分析，无异常报错	套	1
8	AB008	交警大队分控中心视频设备 【项目特征】 1. 名称：交警大队分控中心视频设备 2. 每月 1 次大屏控制系统功能测试	套	1
9	AB009	西郊派出所分控中心视频设备 【项目特征】 1. 名称：西郊派出所分控中心视频设备 2. 每季度 1 次存储容量评估（预留 30% 空间）	套	1
10	AB010	武警中队视频巡防设备 【项目特征】 1. 名称：武警中队视频巡防设备 2. 每月 1 次联动功能测试（与门禁系统）	套	1
11	AB011	特巡警大队视频巡防设备 【项目特征】 1. 名称：特巡警大队视频巡防设备 2. 每 10 天 1 次移动终端连接测试	套	1
12	AB012	视频专网 【项目特征】 1. 名称：视频专网 2. 每季度 1 次防攻击演练（ARP 攻击、IP 冲突检测）	套	1
13	AB013	督察监控终端服务器 【项目特征】 1. 名称：督察监控终端服务器 2. 每月 1 次 CPU、内存使用率监测（ $\leq 80\%$ ）	套	2

14	AB046	执法办案系统终端服务器 【项目特征】 1. 名称：执法办案系统终端服务器 2. 每季度 1 次硬盘健康度检测（SMART 工具）	套	10
15	AB014	视频会议终端服务器 【项目特征】 1. 名称：视频会议终端服务器 2. 每月 1 次 SIP 服务器配置核查	套	3
16	AB015	服务器组件等机房设备 【项目特征】 1. 名称：服务器组件等机房设备 2. 每月 2 次机房动力环境监测（UPS、空调状态）	套	1
二、		故障检修、应急保障		
17	AB016	治安监控 【项目特征】 1. 名称：治安监控 2. 重大故障 1 小时内到场，30 分钟恢复（参照响应方案分级响应）	路	402
18	AB017	督察监控 【项目特征】 1. 名称：督察监控 2. 严重故障 2 小时内到场，40 分钟恢复	路	563
19	AB018	办案区监控 【项目特征】 1. 名称：办案区监控 2. 一般故障 4 小时内到场，2 小时恢复	路	60
20	AB019	视频会议 【项目特征】 1. 名称：视频会议 2. 故障修复后 3 次免费回访（确认无衍生问题）	套	30
21	AB020	电子警察 【项目特征】 1. 名称：电子警察 2. 同一设备季度故障超 3 次，免费更换同等级备件	套	18
22	AB021	治安卡口 【项目特征】 1. 名称：治安卡口 2. 线路故障 2 小时内响应（用测线仪、寻线仪定位）	套	8
23	AB022	公安局指挥中心视频综合平台 【项目特征】 1. 名称：公安局指挥中心视频综合平台 2. 系统崩溃时，启用备用服务器（30 分钟内切换）	套	1

24	AB023	交警大队分控中心视频设备 【项目特征】 1. 名称：交警大队分控中心视频设备 2. 存储故障时，启用异地备份数据（1 小时内恢复）	套	1
25	AB024	西郊派出所分控中心视频设备 【项目特征】 1. 名称：西郊派出所分控中心视频设备 2. 网络卡顿用 Wireshark 抓包分析（2 小时内定位）	套	1
26	AB025	武警中队视频巡防设备 【项目特征】 1. 名称：武警中队视频巡防设备 2. 维设备离线时，先远程诊断（10 分钟内响应）	套	1
27	AB026	特训警大队视频巡防设备 【项目特征】 1. 名称：特巡警大队视频巡防设备 2. 软件故障远程修复（30 分钟内响应）	套	1
28	AB027	视频专网 【项目特征】 1. 名称：视频专网 2. 病毒入侵时，1 小时内隔离感染设备	套	1
29	AB028	督察监控终端服务器 【项目特征】 1. 名称：督察监控终端服务器 2. 硬件故障时，用备件库备件更换（2 小时内）	套	2
30	AB047	执法办案系统终端服务器 【项目特征】 1. 名称：执法办案系统终端服务器 2. 数据库故障时，2 小时内恢复（用备份数据）	套	10
31	AB029	视频会议终端服务器 【项目特征】 1. 名称：视频会议终端服务器 2. 带宽不足时，优化 QoS 策略（1 小时内）	套	3
32	AB030	服务器组件等机房设备 【项目特征】 1. 名称：服务器组件等机房设备 2. 机房断电时，UPS 供电维持 ≥ 4 小时	套	1
三、	设备养护、技术支持			
33	AB031	治安监控 【项目特征】 1. 名称：治安监控 2. 维护一年每 10 天 1 次镜头清洁、防护罩检查	路	402
34	AB032	督察监控 【项目特征】	路	563

		1. 名称：督察监控 2. 每月 1 次云台电机润滑、线路接头紧固		
35	AB033	办案区监控 【项目特征】 1. 名称：办案区监控 2. 每季度 1 次门禁读卡器校准、电锁磁力检测	路	60
36	AB034	视频会议 【项目特征】 1. 名称：视频会议 2. 每 10 天 1 次麦克风、音箱线路检查	套	30
37	AB035	电子警察 【项目特征】 1. 名称：电子警察 2. 每月 1 次补光灯亮度调节、线路绝缘检测	套	18
38	AB036	治安卡口 【项目特征】 1. 名称：治安卡口 2. 每季度 1 次车辆抓拍算法优化	套	8
39	AB037	公安局指挥中心视频综合平台 【项目特征】 1. 名称：公安局指挥中心视频综合平台 2. 每 10 天 1 次平台功能测试、接口兼容性检测	套	1
40	AB038	交警大队分控中心视频设备 【项目特征】 1. 名称：交警大队分控中心视频设备 2. 每月 1 次大屏显示模块检测、散热系统清洁	套	1
41	AB039	西郊派出所分控中心视频设备 【项目特征】 1. 名称：西郊派出所分控中心视频设备 2. 每 10 天 1 次存储设备缓存清理	套	1
42	AB040	武警中队视频巡防设备 【项目特征】 1. 名称：武警中队视频巡防设备 2. 每月 1 次视频巡防路线优化、设备角度调整	套	1
43	AB041	特特巡警大队视频巡防设备 【项目特征】 1. 名称：特特巡警大队视频巡防设备 2. 每季度 1 次移动图传信号增强（天线校准）	套	1
44	AB042	视频专网 【项目特征】 1. 名称：视频专网 2. 每 10 天 1 次网络设备固件检查（需更新及时处理）	套	1

45	AB043	督察监控终端服务器 【项目特征】 1. 名称：督察监控终端服务器 2. 每月 1 次系统补丁更新、冗余进程清理	套	2
46	AB045	服务器组件等机房设备 【项目特征】 1. 名称：服务器组件等机房设备 2. 每季度 1 次机房消防设施检测、电梯维护	套	1
47	AB048	执法办案系统终端服务器 【项目特征】 1. 名称：执法办案系统终端服务器 2. 每 10 天 1 次终端杀毒、安全策略更新	套	10
48	AB044	视频会议终端服务器 【项目特征】 1. 名称：视频会议终端服务器 2. 每月 1 次会议录制功能测试、存储文件检查	套	3

二、维保方式

1. 人员配置

乙方派驻 3 名驻场人员（1 名网络工程师、1 名通用设备维修工程师、1 名项目经理），另设 3 人备用支援团队，人员资质需符合有关要求：

1.1 项目经理：5 年以上公安信息化项目管理经验；

1.2 技术人员：需持安防高级工程师认证、海康/大华技术认证，1 年以上同类设备维护经验；

1.3 驻场人员：需遵守甲方值班值守制度。

2. 应急响应

2.1 重特大事件（如系统瘫痪、重大活动保障）：启动《响应方案》应急预案，2 小时内增派 5 人以上技术团队，抢修预案含备件优先调配、厂商技术对接；

2.2 灾害天气（风沙、雷雨）：提前 24 小时巡检加固外场设备（机箱密封、线路防水），雷雨前测试防雷系统（避雷器、接地电阻）。

3. 设备维修与更换

3.1 优先维修：故障设备 24 小时内完成检测，可修复的 48 小时内修复（需甲方确认维修方案）；

3.2 更换规则：无法修复时，甲方负责采购主要设备（摄像机、服务器等），乙方 3 日内完成更换，旧设备交甲方警务保障室登记。

4. 费用协商

因不可抗力（如大风、雷击等）导致的维护/更换费用，乙方需 3 日内提交费用明细及佐证材料，双方协商确定费用承担比例。攻克技术难题聘请外援费用数额较大的，乙方提出申请，双方协商确定费用承担比例。易损件更换数量较大、费用支出较大的，双方协商确定费用承担比例。

三、合同期限和合同价款

1. 合同期限：壹年（从 2025 年 7 月 25 日起到 2026 年 7 月 24 日止）。

2. 合同价款：维保范围内每年维保费用为人民币 1328690.00 元（大写：壹佰叁拾贰万捌仟陆佰玖拾元整）。该费用含：

人员费用（驻场+备用团队薪酬、保险）；工具费用（万用表、光功率计、测线仪等运维工具）；服务费用（巡检、故障处理、技术支持）等其他费用。

注：不含甲方采购的主要设备费用及不可抗力导致的额外费用。

四、款项结算

1. 支付方式：银行转账（乙方账户：靖边县恒鑫瑞商贸有限公司，开户行：中国工商银行靖边县支行，账号：2610090709200519652）。

2. 货币单位：人民币

3. 结算方式：本合同生效后，每 3 个月支付合同总价的 25%（即 332172.50 元），支付前乙方需提交以下资料：

季度运维报告（含巡检记录、故障处理记录、工作日志明细表、现场服务满意度评价表等反映工作内容的材料）、验收表、合规发票（增值税普通发票）。

五、基本要求

（一）乙方整体要求

1. 建立灵活高效、满足需求的运维组织体系架构。
2. 建立统一的服务台进行报障受理、维护跟进及建议投诉。
3. 建立运维管理平台，完善服务内控制度，逐步建立完善运维操作、管理标准及相关制度。
4. 完成甲方所属各单位所有信息化设备及网络设备运行维护与安全保障服务。
5. 根据实际需要或用户要求提供技术讲座、调研、培训等服务。
6. 建立科技信息化资产动态管理和维护记录。
7. 建立及时、准确、详尽、专业的报告制度，客观分析运维过程中出现的各种故障及存在问题，为科技信息化相关工作提供决策依据。
8. 整理制订一套适用于甲方运行维护手册，优化运维规范及运行维护环境和资源，以适应甲方不断发展的科技信息化业务实际需要。
9. 完善科技信息化合作企业相关资料。

（二）运维服务人员要求

为使整个服务项目按质、按量及有序实施，乙方对本项目必须建立一个完善和稳定的管理组织机构。驻场人员 3 人以上，其中至少具备 1 名网络工程师、1 名通用设备专业维修工程师、1 名项目经理，具有一定的技术及管理知识和经验，能够及时地与客户沟通很好地执行维护服务任务。人员要求具体如下：

1. 计算机知识面较广,掌握桌面通用软件的安装及使用。
2. 掌握公安业务应用软件的设置。
3. 熟悉公安系统常用设备的硬件结构以及维修。
4. 大专以上学历, 通讯、计算机及相关专业, 具有 1 年以上的系统维护经验。
5. 具备网络知识, 并有一定软件开发和维护基础。
6. 具备病毒预防及查杀知识, 能紧急处理网络和电脑故障。
7. 具有运维服务管理意识, 并有较好的运维管理经验。

六、双方的责任义务

1. 甲方应对乙方工作的顺利开展提供便利条件, 并指派专人负责对接。对于乙方的日常维保工作, 甲方发现问题, 有权要求乙方限期整改。甲方必须按本合同约定, 按期支付给乙方相应款项。本合同中涉及的所有软硬件产权均归属甲方所有, 由此产生的知识产权全部归展甲方, 乙方使用成果须征得甲方同意。

2. 乙方要做好系统设备的维保工作, 负责对备系统的日常监测, 保障各系统长期有效地运行。乙方必须配备检修、保养工作所用的交通工具, 升降设备、监测设备、仪器仪表等设备。乙方必须建立一支有相关专业技能组成的专业技术队伍, 提供服务。乙方必须向甲方提交详细的工作计划与工作安排, 对每次检修, 保养工作认真做好记录, 接受甲方的检查和指导。乙方的定期维护、保养计划要报甲方批准、备案。

七、违约责任及免责情形

违约责任: 乙方维修不及时, 发生故障不能在规定的时间内修复(非乙方原因除外), 或者当月考核出现“一票否决”情形的, 每发生一次, 按当月维保费用的 3% 处罚乙方。

免责情形：因不可抗力因素（如大风、雷击等自然因素）造成维护进程之拖延，甲方不予追究乙方责任。因上述原因在己方未能完成相应的维保任务之前，甲方有权不支付相应的维保费用。

“一票否决”情形：

1. 发生“一机两用”、涉密信息泄露（如未加密存储监控数据）、失泄密事件；2. 更换完好（或可维修）设备；3. 其他严重失职失责行为，或者因乙方自身原因而造成的严重后果的行为。

发生以上行为的，甲方有权提前终止合同，乙方依法承担相应责任，剩余服务费用停止支付。

八、争议解决



甲、乙双方如发生纠纷，双方应本着互谅互让的原则进行友好协商解决；如协商不成，向当地人民法院提起诉讼。

九、合同生效及其他

本合同自签订之日起生效，合同一式贰份，甲、乙双方各执壹份，签字盖章后具有同等法律效力。

县公安局指挥中心意见：

王强
王强

甲方（盖章）：  靖边县公安局 委托代理人： <i>杨和平</i>	乙方（盖章）：  靖边县恒鑫瑞商贸有限公司 法定代表人： <i>郝海波</i> 委托代理人： 公司地址：陕西省榆林市靖边县民祥巷8号 联系电话： <i>13720649654</i>
签订日期： <i>2025</i> 年7月25日	