

合同编号:



SNXAS2512603CGN00



杨凌示范区公安局2025年度信息化 项目运行维护服务项目合同

项目名称:杨凌示范区公安局2025年度信息化项目运行维护服务

项目编号:BZZB-2025-0036

甲方: 杨凌示范区公安局

乙方: 中国电信股份有限公司西安分公司

2025年12月

合同编号:



合同正文

合同签订地: 陕西杨凌

甲方: 杨凌示范区公安局

地址: 杨凌示范区常青路1号

法定代表人/负责人: 汪溟

电话: 029-87031999

乙方: 中国电信股份有限公司西安分公司

地址: 西安市新城区西新街28号

法定代表人/负责人: 何伟

电话: 029-87031212

甲乙双方根据2025年12月4日陕西百智项目管理有限公司采购项目: [杨凌示范区公安局2025年度信息化项目运行维护服务项目] (项目编号: BZZB-2025-0036) 招标结果及相关招标文件, 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》以及其他有关法律、法规的规定, 在平等、自愿、公平、诚实、信用的基础上, 经双方协商一致, 订立本合同, 供双方共同遵守:

第一条 服务内容:

1.1 服务目标: 为杨凌示范公安局提供信息化项目运行维护服务。

1.2 服务内容: 根据杨凌示范区公安局信息化运维要求, 主要服务内容为相关硬件设备维护、网络安全维护服务、内外部视频监控系统升级及设备运维服务、系统安全服务、现场服务、培训服务、应急维护需求等方面。负责常规作业, 日常巡检, 定期提供数据中心运维的日常事务处理, 完成现场最紧急和重复性较大的日常事务。具体服务内容见附件一。

第二条 合同期限及履行地点:

合同编号:



本合同履行期限为: 自验收合格之日起1年。

服务地点: 杨凌示范区公安局

第三条 款项支付

3.1 合同款项

本合同总金额 (含税) 为: 人民币大写 [陆拾玖万陆仟] 元整, 小写 [696000.00] 元。

合同总价包括: 系统集成服务费、日常维护费、运杂费 (含保险费)、人工费、备品备件及安装费、配合调试运行费、培训费、服务费、风险、税费、设备费和其他费用。合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

3.2 项目合同签订后, 经甲方验收合格后, 乙方提供正式发票后30个工作日内一次性支付服务费共计696000元 (大写: 陆拾玖万陆仟元整)。具体其他考核标准详见杨凌示范区公安局2025年度信息化项目运行维护服务项目招标文件。

甲方以银行转账方式向乙方如下银行账户支付合同价款:

乙方银行账户信息和纳税人信息如下:

开户行: [工行杨凌支行]

银行地址: [康乐路中段工商银行]

户名: [中国电信股份有限公司杨凌示范区分公司]

账号: [2604021529200009245]

纳税人识别号: [9161040375884037X1]

地址: [陕西杨凌示范区会展路1号]

电话: [029-87031159]

开票说明: 乙方在甲方支付合同款项时, 持中标通知书、供货合同、发票、政府采购项目验收单, 与甲方结算, 应按付款数额以及双方的约定向甲方开具符合国家法律法规和标准的增值税普通发票, 乙方承诺其开具发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确。

第四条 乙方向甲方开具增值税普通发票, 乙方应派专人或便用挂号信件或特快专递方式在发票开具后 [15] 个日历日内送达甲方, 送达日期以甲方签收日期为准。

第五条 服务质量

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

5.1 若本合同履行期间,国家颁布新的法律法规和服务标准,则自新的法律法规和服务标准生效之日起按照新的法律法规和服务标准执行。

5.2 双方一致同意建立协商制度,加强日常情况沟通,并及时处理影响服务质量的问题。乙方应确保提供7×24小时技术支持和运维服务。

5.3 如乙方因国防需要、政府指令、网络维护、网络调整、网络安全等因素在网络上对服务进行更改或变动,乙方应当提前通知甲方,甲方应予配合。

5.4 乙方保证所供服务按国内外通行的现行标准和相应的技术规范执行,这些标准和技术规范应为合同期内最新公布发行的标准和技术规范。

5.5 保证所供产品服务进货渠道正规,无假货、水货或翻新货,并能按期交付。

5.6 本项目的产品服务来源合法,必须是正规渠道的产品;乙方所供产品及服务因侵权而产生的一切后果由乙方负责,甲方保留索赔权力。

第六条 双方确定以下列条件对乙方的服务工作成果进行验收:

6.1 验收的地点:杨凌示范区公安局。

6.2 验收的条件:自合同签订之日起30个日历日内完成项目内容,并交付甲方验收合格。具体验收标准见附件及《杨凌示范区公安局2025年度信息化项目运行维护服务项目招标文件》。

第七条 服务质量管理:

7.1 全年运维服务事件响应率 100%,运维事件响应及时率 $\geq 98\%$,事件发现及时率和事件总体解决率 $\geq 95\%$ (排除不可抗力因素,如地震、洪灾、市政封闭施工、电网改造、人为偷盗等,不可抗力因素一事一议)。

从用户申告故障到服务响应,时间要求小于10分钟。驻现场技术人员不能解决,需远程人员到达现场支持时,远程人员到达现场时间不超过2小时,从用户申告到故障解决持续时长限制在3小时内,视频监控系统限制在4小时以内。

要求服务提供方对运维事件级别制定故障解决的时限。故障解决时限是指从用户申告故障,到恢复业务的时间间隔。

①用户满意度指标

运维服务不满意投诉每半年不超过运维维护任务的5%,全年用户满意度调查 $\geq 90\%$ 。

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

②可用性指标

(A) 机房温度范围 $23\pm 2^{\circ}\text{C}$,相对湿度 40%-60%。

(B) 中心供配电系统动力输出连续稳定、无闪断,输出电压保持在 $220\pm 5\text{V}$,机房 UPS 不间断电源可用。

(C) 中心气体消防系统保持正常可用状态,中心安防系统可用率 $\geq 98\%$ 。

(D) 公安信息网网络系统连续工作无中断,骨干网络可用率 $\geq 100\%$;视频专网网络可用率 $\geq 95\%$ 。

(E) 服务器、虚拟机、存储及核心平台软件运行正常,承载业务系统工作连续无故障,数据完整、安全可用。

(F) 不因供配电、空调等机房环境的影响,导致业务系统崩溃、中断,以至发生数据丢失等严重事件。

(G) 按照省厅视频联网共享考核目标,开工 3 个月内公安自建视频监控联网率应达到 90%以上,完好率达到 95%以上,视频监控图像数据治理达到 100%,漏洞修复达到 100%,"一机一档"完成率 达到 100%。(去除不可抗力因素点位,如地震、洪灾、市政封闭施工、电网改造、人为偷盗等,不可抗力因素一事一议)。

考核标准:开工3个月后统计视频监控联网点位和完好点位(去除不可抗力因素点位,如地震、洪灾、市政封闭施工、电网改造、人为偷盗等,不可抗力因素一事一议)。对视频监控联网率和完好率指标按照季度末进行得分考核。每月对视频监控联网率和完好率进行查验以及时限故障修复,修复结果作为季度考核的重要参考。同时杨凌示范区公安局赋权乙方与其他相关单位沟通协调监控运维修复事宜,并对故障点位涉及的相应网络运营商等单位进行相应费用考核。

计算公式:按照百分制得分。每季度末进行考核,并按照公式(实际视频监控完好点位/排除不可抗力因素点位之外的总点位)*100%计算进行相应得分。

如遇突发情况,可按照杨凌示范区公安局要求完成的时限时间,通过上述指标进行考核,考核结果纳入季度考核中。

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

清算: 年终进行统一记录, 年度的清算得分为四个季度考核结果之和/4。
扣除服务费用 = (实际中标金额 - 软硬件成本) - (实际中标金额 - 软硬件成本) *
(每季度百分制得分之和/4)。

③规范性

(A) 服务提供方组建专业运维服务团队, 团队人员由相关专业工程师组成, 并通过甲方的资格审查。

(B) 机房环境干净整洁, 光缆割接、测试等专业工具齐备。设立明确的人员岗位职责, 制定严格的管理制度、详细的操作指南。人员持证上岗, 工作日志准确、详实、清晰完整。

(C) 形成例行的工作报告制度, 即形成周报、月报、系统评估报告、重大网络事件专项报告、其他不定期报告(如重大事件的请示报告)等制度, 制定应急响应方案等。

(D) 建立形成符合国家、陕西省运维服务标准的服务体系规范。

④安全性 服务提供方建立常态化的风险防范措施、安全保密制度, 经常性开展安全保密教育和培训, 经常性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, 制定专项应急预案并定期进行演练。对出入人员、托管设备、计算机终端、移动介质等管理办法切实可行。示范区电子政务网络不因病毒、木马等因素发生大面积瘫痪, 未发生敏感和涉密信息泄露等恶劣事件, 信息安全事件投诉每年不超过 2 次。运维企业应自觉接受杨凌示范区公安局的不定期安全检查及运维驻场人员的谈话制度。

7.2 乙方服务团队要求

乙方需建立完整可靠的项目组织机构, 保障信息系统在维护期内正常运行。服务团队严格遵守运维管理方相关的保密规定。

(1) 一线驻场人员

提供不少于 2 名技术运维服务人员现场驻场, 并提供 7*24 小时的驻场服务, 其中为确保达到视频监控联网率、完好率指标, 二线人员不限人数, 积极配合现场驻场人员完成相关工作。一线驻场人员负责日常巡检、故障处理及服务需求响应, 重要且不常发生的事务则由二线技术支持团队定期或不定期地同驻场人员一起完成; 一线驻场人员应提供不少于 3 年运维工作经历证明。

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

(2) 二线支持

组建不少于 10 人的二线团队, 根据需要提供定期或不定期的技术支持。二线团队应由多个技术领域的资深技术专家组成, 领域包含: 项目管理、服务管理、服务器、存储、网络、操作系统、数据库、备份、机房环境、强弱电等。从技术能力和经验上讲, 二线资深技术专家要强于驻场人员, 加之以多名资深专家组成团队的形式提供服务。对现场特定的事务进行有针对性的支持, 和一线人员的工作互补, 以实现整体运维服务的价值。

(3) 为确保运维服务质量, 保证故障在最快时间解决, 本项目对一、二线团队资质提出要求:

人员类别	资质要求	人数
一线项目经理	信息系统项目管理师/PMP	1
一线驻场工程师	HCNA/HCIA/HCIE/网络工程师	1
二线运维工程师	信息通信网络维护	1
二线网络工程师	HCIE/网络工程师	1

(4) 服务保密要求

乙方需与甲方签署数据保密协议, 严格遵循保密协议。乙方技术人员在甲方授权下按照工作要求使用, 严禁未经同意将工作用机带出办公场所。凡涉及甲方的所有资料等信息不得向第三方泄露, 维护过程中如需涉及甲方系统的数据信息, 由乙方提出书面申请, 必须经甲方相关负责人许可。维护工作的数据信息(无论是打印或介质上的数据信息)不得带离工作现场, 不得随意拍照、复制和传播。离职运维技术人员应按照甲方保密规定执行。

7.3 运维服务工具要求

在服务期内, 乙方通过服务平台软件来实现本项目的各项工作, 包括流程管理、服务统计及统一展现等; 备有光缆割接、测试, 网线压线钳、电工等专业工具及防护用具; 自备维护交通工具(有正规合法手续和保险的车辆)。

7.4 安全要求

在运维维护过程中, 维护方应当为现场作业人员购买保险, 配备足够的防护器材和设备, 并进行专业知识的培训, 避免发生安全生产事故。一旦发生安全生产事故, 服务方应当第一时间向包含示范区公安局在内的相关部门进行报告, 并

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

妥善做好各项善后工作。不得以发生安全生产事故为由,额外要求示范区公安局增加考核费用。

7.5人员管理

乙方一线驻场人员考核管理参照甲方日常人员管理制度。一线驻场人员出现迟到、旷工等情况,甲方将向乙方出书面通报,并根据甲方考核制度进行相应处罚。一线驻场人员请病、事假需向甲乙双方申请,双方批准后乙方应另派人员补齐空缺。

7.6事件响应考核管理

乙方应按要求对运维事件进行响应,若未响应或者未按时响应,甲方将根据具体情况向乙方书面出具处罚通知书(包括但不限于通报、罚款等直至有必要解除合同)。若因乙方响应不及时或操作不得当导致的后果损失,由乙方全部承担,并赔偿甲方的经济损失。

7.7服务资料交付

乙方须主动和甲方及时沟通服务情况,按时提供年度服务方案和服务计划、年度服务总结报告(包括服务年度内技术服务总结报告和建议);定期提供服务季报、年报(报告内容应包括维护服务内容、工作性质及服务时间统计、维护工作分析及评价并提供合理化建议),并对每一次重大故障和问题的原因、解决办法、完成情况等形成报告,详细记录故障时间、故障类型、处理时间、解决方法、维护质量、预防措施和维护人员等信息。每次维护工作结束时,运维工程师要详细填写维护报告3日内报送,并填写有关部门的意见和签字确认。在服务开始前提供相关服务的季报、年报和专题报告等所有文档的样本。

要求每年度建立一次详细的维保设备(系统)服务档案,内容包括有系统详细配置、双方人员信息、系统维护记录、系统变更情况等信息,并根据实际情况,随时更新信息。

1、每次故障处理时,填写《现场技术服务申请表》,故障处理后提交《故障处理报告》等服务记录,记录故障的现象、处理的过程、更换备件的情况,并记录更换备件的原型号和现型号,双方签字。

2、第一次到现场巡检时,须建立所有保修设备(系统)的详细配置清单;

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

每次巡检填写《巡检服务申请表》,巡检后提交《巡检报告》,记录设备的运行情况,出现过的问题和解决的办法,设备的配置变动情况等。

3、按要求提供常用资料文档。

在实施硬件维保服务过程中,要遵守操作的标准化和规范化,推出文档管理办法,提供的相关文档如下:

《现场服务报告》	《配置审查报告》
《系统巡检报告》	《配置变更报告》
《健康检查报告》	《系统测试报告》
《运维诊断报告》	《远程诊断报告》

第八条 售后服务

质量保证期:产品(硬件)服务自验收合格之日起三年,若该质量保证期小于国家标准,则以国家标准为准。

(一) 质保期内

1、凡正常使用中出现的故障,均由乙方负责提供免费检测维修、更换不合格的零部件直至整机(更换的零部件或整机应保证自更换之日起提供相同的质量保证期),若需返厂处理,乙方应承担相关费用。同时记录检修情况,并向甲方提供检修报告。

2、免费提供每周 7X24 小时不间断的电话支持服务,解答用户在使用过程中遇到的问题,及时提出解决问题的建议 and 对策。

3、定期派专业维修人员到现场走访,给予检查维护。并向甲方提供巡检单(一式两份,由双方签字确认),内容包含但不限于巡检时间、巡检内容、巡检结果。

4、甲方只对乙方提出质量服务要求,所有涉及货物制造商的有关事项均由乙方负责。

(二) 质保期满后

乙方应保证以合理的价格提供维护和保养服务,当发生故障时,乙方应按质保期内相同的服务标准进行维护处理。

(三) 人员培训

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

提供设备及系统的现场培训,使甲方操作、维护人员掌握操作使用、维护保养及其他必备知识。甲方要求派遣专业技术人员参与项目实施的,在项目整体实施及质保期内,随时向甲方技术人员讲解技术和实施方案。培训费用已包含在合同总价内。

培训除非另有说明,凡需要现场安装、装配、启动测试的设备,乙方必须提供免费现场安装并义务进行相关设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维修等有关内容的培训。

乙方要切实做好培训计划,培训内容包括:设备及系统的使用、维护及运转等。

第九条 违约责任:

任何一方未履行本合同中的任何一项条款均被视为违约。任何一方在收到对方的具体说明违约情况的书面通知后,如确认违约行为实际存在,则应在二十天内对违约行为予以纠正并书面通知对方,如认为违约行为不存在,则应在二十天内向对方提出书面异议或说明。在此情况下,甲乙双方可就此问题进行协商,协商不成的,按本合同争议条款解决。

9.1 甲方未能按照约定支付相关费用的,甲方须向乙方支付本合同总价款[1]%的违约金。

9.2 乙方未能按期提供服务或服务质量不能满足合同要求的,每逾期[7]日,乙方须向甲方支付本合同总价款[1]%的违约金,累计逾期超过[30]日,甲方有权终止合同,造成的经济损失由乙方承担。

9.3 乙方应按期完成系统的部署、安装和调试,如因甲方原因或遇不可抗力因素,期限顺延。

第十条 免责条款

因法律规定的不可抗力或政策因素导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时,双方互不承担违约责任。但遇有不可抗力或政策因素的一方或双方应于不可抗力发生后 15 日内将情况书面告之对方,并提供有关部门的证明。在不可抗力或政策因素影响消除后的经双方协商并确认合理时间内,一方或双方应当继续履行合同。

第十一条 变更和解除

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

11.1 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。如本合同有未尽事宜,以招标文件为准,招标文件未做要求的,由双方依法订立补充合同。补充合同与本合同具有同等效力。

11.2 本合同中任何一方在另一方没有违约的情况下欲变更、解除合同必须采用书面的形式提前 30 日通知另一方并须征得另一方同意,口头方式提出无效。

11.3 甲乙双方中任一方未履行本合同条款,导致合同不能履行或使合同履行成为不必要,守约方有权解除合同。

第十二条 保密条款

甲乙双方未经对方书面许可,任何一方均不得向第三方提供或披露本合同内容及在本次合作过程中获知对方的相关资料或信息,法律另有规定的除外。

第十三条 双方确定,在本合同有效期内,甲方指定[张磊]为甲方项目联系人,电话:19829760079,乙方指定[田晓宇]为乙方项目联系人,电话:18966916669。

一方变更项目联系人的,应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的,应承担相应的责任。

第十四条 法律适用和争议解决:

14.1 本合同适用中华人民共和国法律。

14.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议,则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式:

(1) 将该争议提交[西安]仲裁委员会,按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[杨凌]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[甲方]所在地的人民法院提起诉讼。

(3) 甲乙双方友好协商。

14.3 仲裁或诉讼进行过程中,双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

第十五条 合同生效及其他

15.1 本合同所有关于本合同条款的修改、补充和变更, 应以书面形式并加盖双方单位公章或合同专用章。

15.2 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式[肆]份, 甲方执[贰]份, 乙方执[贰]份, 具有同等法律效力。

15.3 附件为本合同不可分割的部分, 与合同具有同等效力。若附件与合同正文有任何冲突, 以合同正文为准。

合同编号:

SNXAS2512603CGN00

盖章页

甲方 杨凌示范区公安局 (盖章)	中国电信股份有限公司西安分公司 (盖章)
地址: 杨凌示范区常乐路1号	地址: 西安雁塔区小寨路28号
邮编: 712100	邮编: 710065
法定代表人: [Signature]	法定代表人: [Signature]
或被授权代表: (签字)	或被授权代表: (签字) [Signature]
电话: 029-87030110	电话: 029-87031159
传真: 029-87030110	传真: 029-87031159
	开户银行: 工行杨凌支行
	帐号: 2604021529200009245
日期: 2018年12月9日	日期: 2018年12月9日

附件1: 杨凌示范公安局信息化运维服务清单

附件2: 视频监控系统升级设备采购清单