合同编号：HTKJ-2026-018

陕西省公安厅森林公安局
网络年度维护项目
服务合同书

日期： 2026 年 6 月

甲方：陕西省公安厅森林公安局

乙方：西安环太科技发展有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定，陕西省公安厅森林公安局（以下简称“甲方”）于 2026 年 5 月通过陕西省政府采购网发布招标公告，由陕西博源招标服务有限公司通过竞争性磋商采购招标方式，经评标专家综合评审，确定西安环太科技发展有限公司（以下简称“乙方”）为《陕西省公安厅森林公安局网络年度维护项目》（项目编号：BY2026-CS-127）的中标人。甲乙双方在平等自愿、协商一致的基础上同意签署本合同，以资双方共同遵守。

（一）维保服务的范围及内容：

1.1 服务范围及时间：

甲方委托乙方服务范围包括：

1）园区、室内监控、打卡机、执法记录仪、卫星电话；

2）省局、分局、派出所视频会议；

3）数据中心机房，互联网、公安网、UPS 相关维护；

4）办公大楼内部 LED 大屏维护与维修；

5）办公大楼七楼会议室相关设备维护与保养；

6）互联网、公安网计算机、电话相关设备维护；

7）公安网、互联网打印机维护更换墨盒等服务；

8）普通桌面计算机、笔记本等设备日常维护；

9）信息化设备日常巡检；

10）有关服务内容的未尽事宜，与招标文件要求保持一致。

针对前述事项，乙方提供多种服务方式及应急服务措施，采取工程师驻场、通过远程联网解决、远程电话指导相结合方式，为甲方解决处理本合同约定中出

现的问题。电话服务热线：029-85511011，上门维修服务：工作日 8:00-18:00，非工作日由甲乙双方另行商定。到甲方报修后，根据报修内容，由驻场工程师进行故障排除，同时公司服务平台提供远程电话指导服务，对驻场工程师不能解决设备故障，在两小时内安排工程师上门协助解决故障，并对设备运行情况和故障处理情况进行记录，形成相应的维护记录表。

1.2 维保内容

（1）相关维保服务内容：

1)监控：包含办公园区、办公楼、枪弹库、餐厅、打卡机、执法记录仪、卫星电话日常巡检、故障维修。

2)视频会议：省局、分局、派出所等会议设备维护、巡检。

3)机房维护：监控机房服务器、网络设备、安全设备等的运行状态，检查空调温度、湿度、检查互联网、公安网运行情况。

4)局办公楼一楼 LED 大屏的维护，每天早上开启视频、PPT 播放，下午关闭，巡检运行状态。

5)局办公楼七楼会议保障，相关拼接屏、音视频、话筒等设备的情况及时维护保障。

6)互联网、公安网、电话网等日常故障处理、因工作安排进行的设备拆除、重新 安装、接入分机、巡检等工作。

7)公安网、互联网打印机日常维护维护和检查。

8)桌面计算机的运维：包含重做系统、链接网络、软件安装。

9)监控系统、打卡机、视频会议、LED 大屏、公安网、互联网、UPS、电话系统、 打印机、计算机等周巡检月巡检。

10)办公室交办的临时事项。

（2）周期性服务计划

1）视频会议系统维保服务

对省局、各分局、各派出所视频会议设备与上联省厅进行设备调试、点名及音视频的对接。安排驻场人员做定期巡检，确保开会时网络视频画面通畅，声音传输流畅，会议顺利进行；并在会议期间设专人值守，值守人员够能熟练的掌握视频会议系统的操作软件及各个设备的遥控操作等；巡检周期为 1 周/次。

2）省局机关园区监控及服务

省局园区内及办公大楼的监控设备将安排驻场人员做定期巡检，对各监控设备进行检查梳理工作，确保园区及大楼内的监控正常运转；巡检周期为 1 周/次。

3）省局和三个直属分局及派出所网络维保服务

省局公安信息网、公安信息网核心机房、局机关办公外网、办公外网核心机房提供两名工程师 5*10 小时驻场，设备运行状态检测，硬件故障处理，设备维修等工作。3 个直属分局及省局进行网络巡检及 12 个派出所的电话巡检，故障现场处理，设备运行状态检测，软硬件故障处理，设备维修等。巡检周期 1 周/次。

4）楼内省局内部综合布线及办公设备维护由两名驻场工程师 5*10 小时驻场，设备运行状态检测，硬件故障处理；大楼内所有办公电脑、打印机、电话业务、日常维护，楼内 LED 大屏日常操作及软硬件故障处理工作。巡检周期为每日巡检。

5）互联网的维护服务

互联网设备巡检，确保外网业务正常运行。设备运行状态检测，硬件故障处理，互联网设备日常操作及硬件技术支持等工作。

6）七楼会议业务会前的设备调试、日常操作、特殊会议的技术支持。设备运行状态检测，硬件技术支持；视频会议设备日常维护及会议保障等工作。巡检周期为 1 周/次。

（3）技术服务内容

1）提供 7×24 小时技术支持。范围包括产品的功能、配置、安装、调试、甲方使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时准备处理各种突发事件。

2）建立详细的系统硬件维护服务档案，内容包括有系统配置、系统维护记录等信息。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。

3）驻场技术支持人员（工程师）两名，提供 5*10 小时驻场服务，每周驻场时间 50 个小时。负责数据中心常规作业，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。

4）定期进行例行巡检和预防性维护,对服务范围内的硬件和操作系统性能进行诊断，根据结果调整系统参数，使系统始终在良好状态下运行。包括软硬件系统故障诊断、性能分析与改进措施的提出与实施，对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

5）对硬件保修清单中的设备提供一年的硬件保修服务，对故障部件进行替换。建立设备管理档案。对设备配置、安装、运行、维护、维修、升级等信息进行记录并归档管理。维修维护动作严格执行设备生产厂家规定的维修流程。保障故障部件 48 小时内到场。（备品备件 4 小时内）维修与部件更换。在不影响系统正常运行的情况下，维修及更换配件完成周期不得多于 96 小时。故障处理后的配置以及效果评估。

6）在春节、劳动节、国庆节及重要会议活动等对设备稳定运行要求较高的特殊时段，将值班工程师的时间表以及联系电话表以传真或 Email 的方式传送给甲方负责人，如果需要，根据实际情况安排工程师提供现场值班技术支持服务。

7）保密要求：本合同履行过程中，乙方知悉的甲方信息、及甲方日常维修及巡检过程中获取的视频、音频、配件（硬盘）等相关资料，乙方应做到严格保

密，不对任何人泄露任何秘密。

1.3 服务标准

乙方严格按照《ITSS 信息技术服务运行维护标准》建立健全完备的信息化运维服务制度、流程、规范，建立拥有专业资质的技术团队和技术人员，严格按照运维管理规范、流程开展工作，加强关键点控制，为甲方提供高质量的运维服务。

1.4 故障受理时间

乙方建立完备的售后服务系统以保证对甲方本合同约定的服务。安排拥有专业资质的客服受理工程师 7×24 小时受理甲方所有问题，负责客服热线的受理、记录和上报，并跟踪反馈处理结果，以热情、周到的服务解决甲方相关问题。

1.5 运维管理

7×24 小时电话技术支持；

提供技术答疑，咨询，软件及系统更新升级服务，负责系统版本升级等技术支持。公司服务专线：029-8551101　　联系人：唐继宏 13991161946

7×24 小时应急响应服务；

如发生严重故障、突发紧急情况，乙方运维部门接到甲方信息后，经服务主管核实确认，立即启动紧急响应流程，在约定时间内安排合格的技术维护人员迅速赶到现场，并积极协调包括厂商在内的各方资源，立即展开故障排查工作并最终排除故障。

乙方应根据甲方实际情况建立信息系统应急响预案，明确应急预案行动小组及成员，指定应急责任人，明确人员职责。乙方应在用户授权的情况下，模拟信息系统发生紧急情况，启动应急预案进行应急响应演练。

（二）、维保服务方式约定：

（1）驻场服务方式：

乙方配备一线驻场工程师两名，提供 5*10 小时驻场服务，负责局机关信息设备运行维护常规作业，日常巡检，提供数据中心的日常运维事务处理，完成现场最紧急和重复性较大的日常事务。

（2）远程服务支持

对于现场工程师不能解决的问题，由公司服务平台二线工程师提供远程服务支持，配合驻场工程师对设备运行情况和故障进行分析和远程协助处理。

（3）备品备件服务

乙方承诺承接该项目维保服务后，乙方备件库将储备常用备品备件，以满足应急设备更换需求，同时乙方将结合厂商备件资源，准备充分的备品备件，以满足高效，快速设备更换响应需求，保证系统的正常运行。

（4）甲方应提供的条件

为保证维保工作顺利进行，并能在有效的时间内解决用户问题，协作事项如下：甲方提供一名运维负责人，乙方服务工程师到达现场后，甲方场地人员必须全力配合，提供现场维护所需的相应条件。

（三）、合同期限与服务地点

3.1 合同期限：自合同签订之日起一个自然年。

3.2 维保服务地点：陕西省公安厅森林公安局所属办公场所。

（四）、维保服务费用标准及支付方式

4.1 本次维护服务采用：驻场服务方式。

4.2 本合同维保费用总计金额为：

人民币大写：贰拾贰万玖仟柒佰肆拾元整。小写：¥229740.00。前述费用为乙方履行本合同约定事项的全部费用，除此之外，甲方无需向乙方支付任何其他费用。

4.3 特殊费用支付

（1）因人为损坏（非乙方）或不可抗力（雷击、漏水等）造成设备损坏必须更换新设备，则由甲方支付相应的费用（包括设备采购、运输等），乙方不另行收取安装调试费用。

（2）乙方违规操作造成设备损毁和配件损坏，由此产生的费用，由乙方支付，并且乙方自备检查维修工具，常用的维护工具（移动硬盘，清洁用品等）等费用由乙方自理。

4.4 服务费用支付方式

本合同维保费用支付方式：本合同签订后达到付款条件 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 60%，即人民币大写：壹拾叁万柒仟捌佰肆拾肆元整；服务半年无质量问题，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 40%，即人民币大写：玖万壹仟捌佰玖拾陆元整。

4.5 甲方付款前，乙方应提供等额正式增值税普通发票，否则，甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

乙方收款账户信息如下：

账户名称：西安环太科技发展有限公司

开户银行：中国银行西安市南郊支行

银行账号：103606569616

（五）、违约责任

本合同签订后，任何一方未按照本合同约定履行，因此给对方造成损失的，违约方应当向守约方承担违约责任。

（六）、争议解决

因本合同签订、履行发生争议的，应当友好协商解决，协商不能解决的，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

（七）、其他

7.1 本合同其他未尽事宜，由双方协商并可签订补充协议，补充协议、附件均为本合同一部分，与本合同具有同等法律效力。

7.2 本合同一式四份，甲方三份，乙方一份，具有同等法律效力。本合同自双方法定代表人或授权代表签字、盖章或直接盖章之日起生效。

（以下无正文）

甲方：陕西省公安厅森林公安局（盖章）

法定代表人或授权代表：

乙方：西安环太科技发展有限公司（盖章）

法定代表人或授权代表：

签署日期：　2026 年　　月　　日

签署地点：　西安市

附件一：

保密协议

乙方在为甲方提供信息化设备运行维护服务过程中，按照国家有关保密规定，甲乙双方就乙方为甲方保守秘密达成下列条款。

一、 在本协议中，“保密信息”指在乙方承担的计算机信息系统保密运维服务项目的洽谈、签订、履行过程中，通过口头、书面、电子或其它方式知悉的甲方技术、数据、报告、资料、记录等信息，以及属于第三方但甲方负有保密义务的信息和其它无权向第三方透露的信息。

二、 甲方的保密信息无论在服务过程中或服务结束后，未经甲方的书面同意，乙方不得以任何方式外泄。

三、 乙方只在服务需要时才使用甲方的保密信息，且不得用于与该服务项目无关的任何目的和用途。

四、 乙方从甲方获得的所有保密信息，乙方明确对这些信息只有使用权，并没有所有权、知识产权及解释权；本使用权仅限于乙方为甲方提供安全服务工作时使用，每次服务结束时则相应信息的使用有效期自动终止。

五、 乙方保证不以任何方式对甲方提供的各种资料进行未经授权的使用、复制、翻译和外传。

六、 未经甲方书面许可，乙方不得带走从甲方得到的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等载有甲方秘密信息的介质。

七、 乙方因服务工作需要必须携带的甲方的保密资料，在服务工作结束后须即时归还甲方，在乙方携带和使用过程中要严格保证甲方保密资料的安全。

八、 乙方不得利用与本次项目相关的秘密信息，为自己或其他方开发信息、技术和产品，或协助另一方进行商业竞争。

九、 乙方应加强驻场服务工程师及相关人员保密培训教育，并签订保密承诺书。乙方应配合甲方完成保密审查工作。

十、 保密期限：

乙方同意在服务之后，仍对其在甲方任何时期接触、知悉的属于的甲方（或者虽属于第三方但甲方承诺有义务保密）的技术秘密和其他商业秘密信息，承担如同本规定相关合同的服务期间一样的保密义务，以及不擅自使用有关秘密信息的义务。

乙方在服务之后承担保密义务的期限为下列第___1___种（没有做出选择的， 视为无限期保密）：

1、无限期保密，直至甲方宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

2、有限期保密，保密期限自评测之后日起，计算到___/___