2026年应急救援信息化综合监控指挥系统运维项目

服务合同

甲方：陕西省应急救援保障中心
（陕西省航空应急救援护林中心）

乙方：西安中腾科技发展有限责任公司



一、合同背景

经甲乙双方充分磋商，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和陕西省应急救援保障中心(陕西省航空应急援护林中心)2026年应急救援信息化综合监控指挥系统运维项目招投标文件(项目编号:RTZB-2026-2031)服务和质量要求，遵循平等自愿、公平公正、诚实信用的原则，双方就项目工作达成一致，特签订本合同，以兹共同遵守。

二、服务名称

陕西省应急救援保障中心（陕西省航空应急救援护林中心）2026年应急救援信息化综合监控指挥系统运维项目。

三、服务时间及地点

1、服务时间：2026年9月6日至2027年9月5日。乙方须在2026年9月5日前完成项目筹备，并通过甲方初步验收，确保具备全面开展正式服务的各项条件。

2、服务地点：甲方指定地点。

四、服务费用及付款方式

1、合同总价

本项目总价款（含税）为:¥396800.00元（大写：人民币叁拾玖万陆仟捌佰元整）。该总价款已包含本项目所需的全部费用，以及相关税费，合同总价一次性包死，不受市场价格变化

因素的影响。

2、支付方式

合同签订且项目初步验收合格后，支付合同金额的60%，即¥238080.00元（大写：人民币贰拾叁万捌仟零捌拾元整）；乙方履约至2026年12月31日前，经甲方阶段性履约验收合格，且乙方按要求提交服务承诺函后，甲方支付合同金额的40%，即¥158720.00元（大写：壹拾伍万捌仟柒佰贰拾元整）。

3、乙方应于甲方付款前开具与应付款项等额6%的增值税普通发票，否则甲方有权延迟付款，且不承担逾期责任。

4、甲方应按照本合同约定以银行转账方式，向乙方指定账户付款，乙方变更账户信息的应于变更后3日内以书面或电子邮件方式通知甲方，否则甲方按照原账户信息付款的，视为已履行付款义务，乙方自行承担损失。

乙方账户信息：

公司名称：西安中腾科技发展有限责任公司

税号：91610131742835082L

地址：陕西省西安市高新区丈八街办丈八五路41号高科尚都·摩卡7幢11405室

开户银行：招商银行西安高新技术开发区支行

银行账号：295082167710001

五、服务要求及标准

1、服务内容

本项目服务内容涵盖应急救援信息化综合监控指挥系统软件系统运维与硬件设备运维两大核心板块，保障系统全模块、全设备常态化稳定运行，具体服务清单详见附件一。

（1）软件系统运维

运维对象：甲方在服务期内所涉及的各类会议软件系统，包括但不限于小鱼易连、一体化政务视频会议系统。

核心服务内容：日常运行状态实时监控与日志分析；系统版本更新、补丁升级及功能优化支持；会议预约、发起、录制、转码等功能的日常测试与保障；与省级政务平台对接接口的兼容性维护。

（2）硬件设备运维

通信设备运维：北斗卫星终端设备（指挥端、机载端）的信号稳定性测试、固件升级与故障诊断。

网络与机房设备运维：路由器、交换机、硬盘录像机等核心设备的月度除尘保养、网络连通性监测及硬件老化预警。

音视频会议设备运维：视频解码器、智能中控矩阵、调音台、无线麦主机、拼接屏及摄像头的联调联试、信号切换测试与画质/音质调优。

终端与外设运维：PC 机、笔记本电脑、打印机、碎纸机、电话主机及监控摄像头的日常维护与故障排查。

定期进行设备消毒除尘、资产标签张贴、硬件维修、终端网络维护、第三方设备维修管理，备品备件管理工作，建立各类系统相关硬件档案。

（3）安全与网络运维

保障甲方网络稳定运行，及时处置网络与安全故障，防范安全风险，确保业务正常开展。

2、人员配置要求

（1）驻场工程师：配置 1 名具备 3 年以上运维经验工程师驻场，按甲方作息时间工作，驻场人员请假时，需派同等技术水平人员接替。

（2）远程专家组：配置 4 人组成远程专家小组，为本项目提供远程技术支撑保障。

（3）服务热线：提供 7×24 小时不间断值班电话，确保通讯畅通。

3、全方位保障服务要求

（1）日常维护服务

提供 7×24 小时全天候实时监控与运维保障，确保系统连续稳定运行。

建立相关硬件档案、运维制度、数据备份、数据安全应急预案、对新引入的软硬件系统提供技术培训和支持。

硬件运维：维护期内，如需开展设备软硬件配置变更、核心部件调整，需提前提交完整实施方案、风险防控方案，经甲方审核通过后实施。

软件运维：保障系统与省、市、县各级应急管理部门及核心支撑单位稳定互联互通；落实设备建档、例行巡检、故障报修、应急随车保障、重要时段专项技术保障等全流程服务。

（2）定期巡检服务

严格落实硬件月度除尘保养及全设备常态化巡检要求。在应急任务期间或其他特殊时段，须增加不定期巡检。

运维工程师按规范逐项开展巡检工作，形成完整巡检记录，针对系统重大缺陷、运行隐患，一周内提交专业分析报告及解决方案。

（3）故障响应与分级处置

响应时效：一般故障须在 2 小时内解决并恢复系统正常运行，若 2 小时内无法处置，需委托第三方专业机构处理，相关费用由乙方全额承担。

故障分级：一级故障（系统瘫痪）须在 4 小时内恢复，二级故障（系统性能严重下降，网络/设备/软件出现重大故障，

业务运行受严重影响）须在6小时内恢复；三级故障（部分设备/软件故障，系统整体可正常运行）须在8小时内恢复；四级故障（仅需软硬件技术咨询、配置支持，对业务运行无影响）须在12小时内修复。

4、本项目服务期间，发现系统问题如需故障整改、升级，乙方应及时向甲方汇报，运维过程中产生的低值（200元以内）配件，由乙方负责。

六、甲方的权利和义务

1、甲方有权利监督、检查、指导乙方的运维服务开展情况，并根据服务要求及乙方的服务质量对乙方人员配置、工作计划和安排、工作时间、工作流程提出指导或建议。

2、为乙方提供必需的运维用房。

3、为乙方提供需要的技术资料。

4、按照本合同约定时间，定期、及时、足额支付服务费。

七、乙方的权利和义务

1、乙方必须指定专门的负责人和技术人员，按照合同约定做好系统运维服务保障工作。乙方驻场人员为郭俊江，电话：17635853888。

2、乙方应积极主动接收甲方的监督、检查和指导，对甲方发现的问题积极整改，不断提高服务质量，及时处理、反馈服

务保障工作的问题和信息。

3、服务期间，乙方应确保工作人员的人身和财产安全，承担安全保障义务和责任。

4、乙方有义务保存系统运维相关的档案，允许甲方随时检查。

5、除事先经甲方书面同意外，乙方和其人员不得在任何时间将服务的目的、服务的结果、由甲方提供的任何信息告知给任何人或单位；不得公开在服务过程中所产生的、或作为服务结果的任何信息，并将这样的信息用于执行服务以外的任何其它目的。

6、乙方未按合同完成项目，或质量不达标，或因项目执行期间发生突发状况未及时通知甲方，或因验收不合格且整改后仍不达标，造成技术服务工作停滞、延误的，每逾期一天，乙方应按本合同总额0.1%向甲方支付违约金，逾期超过60天的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿全部损失。违约金总额不超过合同总价款的10%。

7、本保密义务不因本合同终止而失效，若乙方违反保密义务，应当赔偿甲方由此遭受的全部实际损失。

八、项目验收

1、本合同服务实行分阶段验收

（1）初步验收：乙方须在2026年9月5日前完成项目筹备，并通过甲方初步验收，确保具备全面开展正式服务的各项条件；

（2）阶段性履约验收：乙方履约至2026年12月31日前，完成阶段性运维任务并提交验收资料及服务承诺函，向甲方提交验收申请；甲方在收到申请后10个工作日内组织阶段性履约验收。

（3）期满终验：本项目服务期满前10个工作日内，乙方完成项目自检自查，并向甲方提交终验申请。甲方收到乙方终验申请后10个工作日内组织最终验收工作。

2、验收资料包含但不限于：

（1）验收申请表；

（2）月度巡检报告；

（3）日常维护日志；

（4）年度运维总结。

3、对于验收中提出的不合格项，乙方应在收到通知后5个工作日内完成整改。逾期未整改或整改不合格的，按本合同第七条相关约定处理。

九、解决争议的方法

凡因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应友好协

商解决。协商不成时，双方均同意采用以下第（1）种争议解决方式：

1、甲、乙双方均同意向（甲方所在地人民法院）提起诉讼。

2、甲、乙双方均同意向（仲裁委员会）提起仲裁。

3、诉讼期间，本合同应继续履行。

十、生效及其他事项合同

1、陕西省应急救援保障中心（陕西省航空应急救援护林中心）在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

2、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执一份，采购代理机构一份，均具有同等法律效力。本合同经甲乙双方法定代表人或委托代表人签字并盖章之日起生效。

3、采购文件、响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以采购文件、响应文件为准。

附件：服务内容清单

（以下无正文）

甲方：陕西省应急救援保障中心

（陕西省航空应急救援护林中心）

（盖章）

法定代表人或委托代表人（签字）：

地址：陕西省西安市长安区神州六路858号

税号：12610000MB2A34668M

开户银行：中国工商银行股份有限公司西安长安支行

银行账号：3700020909200187842

联系电话：

签订日期：2026年3月26日

乙方：西安宇腾科技发展有限责任公司

（盖章）

法定代表人或委托代表人（签字）：

地址：陕西省西安市高新区丈八街办丈八五路41号高科尚都·摩卡7幢11405室

税号：916101317428350821

开户银行：招商银行西安高新技术开发区支行

银行账号：295082167710001

联系电话：

签订日期：2026年3月26日

附件

服务内容清单

序号	服务类型	设备清单	服务要求
1	软件设备维护服务	一体化政务视频会议系统	运维期间维护设备正常运行，定期更新、升级
2		小鱼易连会议系统	
3	硬件设备维护服务	北斗卫星设备指挥端	运维期间维护设备正常运行，1月度巡检一次，1月度一次设备维护除尘保养
4		北斗卫星设备机载端	
5		企业级路由器	
6		24口交换机	
7		24口POE交换机（华为）	
8		24口POE交换机（海康）	
9		视频解码器	
10		智能中控矩阵	
11		视音频混合矩阵	
12		调音台	
13		无线麦主机	
14		功率放大器	
15		多屏幕图像处理系统	
16		液晶拼接屏幕	

17		多模式数字电台	运维期间维护设备正常运行，1 月度巡检一次，1 月度一次设备维护除尘保养
18		超短波天调台	
19		多通道语音记录仪	
20		短波电台	
21		会议电视终端（华为）	在运维期间确保正常运行
22		会议电视终端（小鱼易连）	
23		视频会议摄像机	
24		视频会议终端	
25		PC 机	
26		笔记本电脑	
27		打印机（佳能）	
28		打印机（联想）	
29		碎纸机	
30		电话主机	
31		路由器	
32		智能交互平板	
33		摄像头	
34		GPON 天翼网关	