

西安市临潼区机关事务服务中心 高清视频会议系统运维服务合同

甲方：西安市临潼区机关事务服务中心

乙方：西安通安兴信息科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信、权责统一、诚实信用的原则，就甲方高清视频会议系统年度运维服务事宜，经友好协商，达成一致约定，订立本合同，双方共同遵照执行。

第一条 项目概况

1.1 项目名称

西安市临潼区机关事务服务中心高清视频会议系统运维服务项目

1.2 服务范围

本项目服务范围包含甲方全区高清视频会议系统，具体为区委区政府视频会议主系统、23个街办视频会议点位全套设备，以及区委区政府7个本地会议室（区委电视电话会议室、常委会会议室、区委五楼会议室、区政府常务会议室、区政府电视电话会议室、区机关事务服务中心第一、第二会议室）所有会议配套设备、音视频辅材的全年运维保障服务。服务内容包含日常会议全流程保障、设备定期巡检检修、故障维修、设备及辅材免费更换、现场技术支持、人员培训、档案归档等全部配套服务。

1.3 服务内容

项目全域设备全年全包运维保障，包含日常会议全流程保障、设备定期巡检检修、故障排查维修、设备及辅材免费

更换、现场及远程技术支持、操作人员专业培训、设备档案搭建归档、应急会议专项保障等全部配套服务。

1.3 服务周期

本合同期限为壹年，维保服务时间：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日。

第二条 合同价款及支付方式

2.1 合同总价

本项目年度运维服务为固定包干总价：人民币 433000 元（大写：肆拾叁万叁仟圆整）。

本价格为全包固定价，包含 A/B 岗驻场人员全年人工成本、设备巡检维护费、故障维修费、全部设备及辅材更换材料费、线路防护改造费、技术服务费、培训费、应急保障费、档案整理归档费、现场作业费、税费、备品备件储备费等本合同约定全部服务所需一切费用，服务期内甲方无需支付任何额外费用。

2.2 支付方式

合同签订后,待第一季度服务期满,2026 年 11 月支付合同总价的 25%,即:108250.00 元(壹拾万捌仟贰佰伍拾元整);待第二季度服务期满,2027 年 2 月支付合同总价的 25%,即:108250.00 元(壹拾万捌仟贰佰伍拾元整);待第三季度服务期满,2027 年 5 月支付合同总价的 25%,即: 108250.00 元(壹拾万捌仟贰佰伍拾元整);待第四季度服务期满,2027 年 8 月支付合同总价的 25%,即:108250.00 元(壹拾万捌仟贰佰伍拾元整)。甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件支付,在每季结束后的 15 个工作日内支付给乙方上季运维服务费。

第三条 乙方核心服务内容及服务标准

3.1 驻场值守与会议全流程保障

1. 人员配置标准：乙方须配置 1 名持有工信部初级及以上智能化系统工程师专项证书的技术人员全职驻场服务，实行 A/B 岗备岗制度，全年无服务空档期、无空岗脱岗现象。驻场人员严格遵守甲方办公管理制度、保密制度，完全服从甲方日常工作安排，办公时间与甲方保持一致，重大会议及应急情况按需加班值守。

2. 会前筹备工作：甲方本地常规会议会前 1 小时完成全设备开机检查、音视频调试、信号校准、线路排查；省市级上级视频会议严格按照上级规定时间完成全系统联调测试；23 个街办点位视频会议提前 2 小时完成全线联调、信号测试、设备参数核验，确保所有点位设备运行正常、参数匹配一致。

3. 会中全程保障：驻场人员会议期间全程在岗值守，实时监控系統运行状态，第一时间处置画面卡顿、信号中断、音视频无声、设备异常等突发故障；同步为各街办点位提供远程实时技术指导，保障各类会议全程稳定、顺畅、零失误开展。重要会议由乙方资深技术专班专项现场值守，升级保障标准。

4. 会后收尾工作：会议结束后规范完成设备关机、线路归位、场地整理清洁工作，如实填写会议保障记录，全面梳理会议期间系统运行隐患，建立问题台账并制定针对性优化整改措施。

5. 日常值守巡检：乙方驻场人员每日完成 1 次全系统常态化巡检，核查设备外观、线路连接、运行参数，记录设备运行状态，提前排查、处置潜在故障，杜绝安全隐患累积。

3.2 定期预防性运维与线路专项维保

1. 月度全覆盖巡检：每月完成区委区政府主会场、7个本地会议室、23个街办点位所有视频会议设备、线路、辅材的全覆盖巡检，逐项核查设备外观、线路连接、功能运行、参数指标，完整记录设备运行数据，形成巡检台账。

2. 季度深度维保：每季度开展1次系统深度维保工作，包含设备内部深度除尘、线路接口紧固、系统参数精准校准、设备功能指标检测调试，将系统整体性能调试至最优运行状态。

3. 线路专项防护：针对全域通信线路制定专项维保方案，落实防鼠咬、防接插件老化松脱、防焊点氧化、防线路接触不良等防护措施，定期排查线路隐患，保障线路长期稳定运行。

4. 分级故障处置：巡检及日常值守中发现的一般性故障，现场即时修复；无法现场处置的复杂、重大故障，第一时间向甲方书面报备，制定专项处置方案，明确整改时限并按期闭环修复。

5. 维保档案报送：每次月度巡检、季度深度维保完成后，乙方须出具正式《设备运维巡检报告》，每季度提交《系统运行分析报告》，详细记录巡检内容、设备状态、故障问题、整改结果、系统运行数据分析及优化措施，经甲方负责人签字确认后归档留存，建立完整可追溯的运维档案。

3.3 设备及辅材免费更换与质保服务

1. 服务期内，所有巡检、使用过程中发现的损坏、故障、老化的会议主机、终端、大屏、功放、音箱、话筒、音视频辅材、通信线路、转换设备等全部配件，均由乙方免费维修、

更换。

2. 乙方自行承担所有设备、辅材的采购、运输、拆装、调试校准、废料清理等全部费用，甲方无需承担任何额外支出。

3. 乙方更换的所有全新配件、维修设备统一提供 1 年质保服务，质保期内出现质量问题的，乙方免费返修、更换。

4. 故障设备更换、维修完成后，乙方同步更新设备台账档案，确保设备型号、参数、使用状态与实际完全一致。同时根据设备老化、损耗情况，定期向甲方出具设备更新换代建议，协助甲方完成新设备选型、采购及安装调试辅助工作。

3.4 技术培训与技术支持服务

1. 常态化培训：服务期内，乙方免费为甲方工作人员及 23 个街办点位设备操作人员开展不少于 2 次专业技术培训，采用甲方审核合格的培训资料，培训内容包含系统基础操作、日常简易维护、线路基础防护、常见故障自查处置、会议调试技巧、设备规范使用准则、安全操作规范等，培养交叉保障能力。

2. 全天候技术支持：乙方建立专属维保热线、微信工作群、现场驻场、邮箱对接四重服务渠道，7×24 小时全天候接受甲方报修、咨询及技术对接，随时提供远程、现场技术支持，兼顾各类临时性会场设备保障需求。

3.5 档案体系建设

乙方全程规范化留存所有维保工作资料，建立全套运维档案体系，包含：设备基础台账、每日巡检记录、月度季度维保报告、故障处置台账、会议保障记录、人员培训档案、线路防护台账、设备更换档案。服务期满后统一整理归档，

提交《年度维保工作总结报告》，所有资料完整移交甲方，接受甲方核验收。

第四条 故障响应与应急处置机制

1. 响应时限：乙方所有报修、咨询需求，确保 30 分钟内完成响应对接，明确处置方案及人员。

2. 分级处置标准

- 一般故障（麦克风无声、线路松动、轻微信号异常、简易参数异常等）：1 小时内通过远程或现场方式处置完毕，实现故障清零；

- 较复杂故障（设备功能损坏、辅材破损、线路故障、终端参数错乱等）：4 小时内完成现场修复或配件更换，恢复设备正常运行；

- 重大故障（核心设备故障、系统全线瘫痪、多点位信号中断、影响全区会议开展等）：乙方 2 小时内派遣专业技术团队抵达现场，启动最高级别应急保障预案，实时向甲方反馈处置进度，最短时间恢复系统正常运行。

3. 重大会议专项保障：针对区级、市级、省级重要会议、专项工作会议、应急调度会议，乙方升级保障标准，提前完成全系统全方位检测、优化调试、线路排查，安排资深技术专班全程现场值守，确保会议零故障、零中断、零失误。

第五条 乙方服务保障体系要求

5.1 专业技术团队保障

1. 乙方组建本项目专属维保团队，团队所有技术人员均持有工信部智能化系统相关技能鉴定从业资质证书，具备对应的岗位履职能力。

2. 驻场值守人员须持初级及以上智能化系统工程师证

书，后台支撑、应急处置技术人员须具备中级以上工程师资质及专项技能证书。

3. 乙方建立固定岗位联络清单，明确各岗位、各类会议、各点位维保责任人，权责清晰、责任到人。服务期内人员如需变动，须提前 7 个工作日向甲方提交书面告知函，完成人员交接、工作对接、档案移交，确保服务无缝衔接、连续稳定。

4. 乙方所有进场作业人员须严格遵守甲方保密制度，入职前需与甲方签订保密协议，严守甲方工作秘密、技术秘密。

5.2 备品备件储备保障

乙方建立二级备品备件储备库，全面保障设备应急替换需求，杜绝故障拖延：

1. 一级驻场备件库：常驻储备话筒、网传盒、卡侬头、接口转换器、各类音视频线、常用线路辅材等全部易耗品；

2. 二级中心备件库：常备 MCU 设备 1 台、视频终端 1 台、60 m² LED 大屏、功放 4 台、音箱 10 台、音视频矩阵 2 台等核心应急设备，确保突发故障可即时替换、快速修复。

第六条 双方权利与义务

6.1 甲方权利与义务

1. 甲方有权制定本项目运维考核标准，对乙方驻场值守、会议保障、故障处置、巡检维保、档案报送、人员履职等所有服务工作进行日常监督、月度及季度考核，对不符合合同标准的服务，有权责令乙方限期整改。

2. 甲方为乙方驻场人员提供必要的办公、作业场地及基础工作条件，全力配合乙方开展巡检、维保、培训、故障处置等工作。

3. 甲方按照本合同约定及财政审批流程，及时办理费用支付相关手续。

4. 甲方及时向乙方推送会议安排、系统使用、设备故障相关信息，配合乙方完成各项运维保障工作。

5. 甲方及时告知乙方设备运行异常情况，跟踪核查乙方整改落实情况。

6.2 乙方权利与义务

1. 乙方严格遵守本合同全部服务标准、技术规范及甲方各项规章制度、保密制度，保质保量完成全部运维服务工作，主动接受甲方监督、检查、考核。

2. 乙方保证驻场人员全职在岗，杜绝脱岗、空岗、擅自离岗，严格执行人员变更报备制度，确保服务连续性、稳定性。

3. 乙方严格落实 7×24 小时服务机制，严格遵守故障响应、分级处置时限要求，全力保障会议系统全域稳定运行。

4. 乙方所有维保、抢修、培训工作全程留痕、闭环管理，按期提交各类服务报告，主动配合甲方核查、验收、考核工作。

5. 乙方作业过程中须规范操作、文明施工，爱护甲方办公设备、场地环境，避免影响甲方正常办公秩序。因乙方违规作业、操作不当造成甲方设备损坏、场地损毁、工作损失的，由乙方全额赔偿。

6. 乙方全权承担服务期间所有工作人员人身安全、现场作业安全、设备运维安全责任，服务期内发生的一切安全事故、责任纠纷，均由乙方独立承担全部责任，与甲方无关。

7. 未经甲方书面同意，乙方不得转包、分包本合同项下

任何服务义务，不得转让合同权利。

8. 乙方须严守服务期间知悉的甲方技术秘密、工作秘密、商业秘密，服务终止后不得泄露、外传。

第七条 服务考核与验收

1. 甲方建立常态化考核机制，对乙方驻场值守、会议保障质量、故障响应处置效率、巡检维保完成度、档案资料报送及时性与完整性、人员履职情况进行月度抽查、季度全面考核。

2. 服务期满后，甲方结合全年服务台账、考核记录、故障处置闭环情况、各类会议保障效果、档案完整性，对本项目服务进行整体竣工验收。

3. 若乙方出现空岗脱岗、响应超时、故障处置逾期、会议保障失误、未按要求完成巡检维保、报告漏报迟报、档案缺失、违规作业等违约情况，甲方有权责令限期整改；情节严重、造成不良影响的，甲方有权扣减相应服务费用、终止合同并追究乙方违约责任。

第八条 违约责任

1. 乙方未按合同要求配置驻场人员、出现服务空档期、擅自脱岗空岗的，每逾期一日，向甲方支付合同总价 0.5% 的违约金。

2. 乙方故障响应、分级处置超时，或会议保障出现失误、设备运维不当，造成甲方会议中断、工作延误、系统停运的，每次向甲方支付违约金 1000 元-5000 元；造成重大工作失误、恶劣社会影响的，甲方有权单方解除本合同。

3. 乙方未按约定完成月度巡检、季度深度维保、线路防护、人员培训、报告报送、档案归档等工作，甲方有权责令

限期整改；逾期未整改或整改不合格的，甲方有权扣减对应比例服务费用。

4. 任何一方单方无故解除本合同的，违约方需向守约方支付合同总价 10% 的违约金。

5. 因乙方服务不到位、操作不当、设备更换不及时、隐患排查不彻底，造成系统重大故障、甲方财产损失或工作损失的，乙方需承担全部修复及赔偿责任。

6. 乙方在项目竞争、合同实施过程中存在腐败、欺诈、隐瞒事实等违规行为的，甲方有权立即终止合同、扣除全部尾款，并追究乙方法律责任。

7. 甲方因自身审批流程原因逾期付款的，不承担违约责任。甲方紧急抢修时，乙方未及时履约的，甲方有权另行聘请第三方抢修，产生的所有费用直接从本合同服务费中抵扣，同时乙方需赔偿甲方相应损失。

第九条 不可抗力

因地震、暴雨、台风、洪水、火灾、疫情、政府政策调整、行业系统性设备缺货等不可抗力因素，导致本合同无法正常履行的，双方互不承担违约责任。遭遇不可抗力一方须第一时间通知对方，并在 10 日内提供官方有效证明文件，双方及时沟通、协商调整服务计划；不可抗力因素消除后，双方继续履行剩余合同义务。无正当理由逾期未提供证明文件的，不得减免自身违约责任。

第十条 争议解决

本合同履行过程中发生的任何争议、纠纷，双方优先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 保密约定

甲乙双方均应对本合同内容、项目运维数据、甲方工作信息、设备涉密参数、会议涉密内容严格保密，未经对方书面许可，不得向任何第三方泄露。本保密条款在合同终止后持续有效。

第十二条 其他约定

1. 本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力；补充协议内容与本合同正文不一致的，以补充协议为准。

2. 本项目采购需求、乙方投标文件、服务承诺、技术方案、保密协议均为本合同附件，与本合同正文具有同等法律效力。

3. 本合同一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份，自双方签字盖章之日起生效，合同期满、款项结清、资料移交完毕后自动失效。

甲方（盖章）：西安市临潼区机关事务服务中心

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

日期：2026 年 7 月 30 日

乙方（盖章）：西安通安兴达信息科技有限公司

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

日期：2026 年 7 月 30 日

