2026 年度西安市应急管理局应急指挥中心一体化运维服务项目

服务合同

甲　　方：西安市应急管理局

乙　　方：数字西安技术运营（集团）有限公司

签订时间：2026年10月

合同条款

根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、《中华人民共和国民法典》和甲方2026 年度西安市应急管理局应急指挥中心一体化运维服务项目采购项目的招标文件、投标文件等有关规定，为确保甲方采购项目的顺利实施，甲、乙双方在平等自愿原则下签订本合同，并共同遵守如下条款：

第一条　项目基本情况

2026年度西安市应急管理局应急指挥中心一体化运维服务项目

第二条 服务内容与质量标准

1.服务内容：包括硬件设备运维、软件运行维护、租赁服务和其他内容与服务四部分。

1.1 硬件设备运维包括：应急指挥中心设备运维、局应急指挥中心设备运维服务、总值班室设备运维服务。

1.2 软件运行维护包括：应急指挥中心接入系统维护服务（共计19个）、预警信息监测服务（智慧应急2.0平台）。

1.3 租赁服务包括：语音通话租赁、软终端扩展服务。

1.4 其他内容与服务主要包括：指挥大厅现场保障服务、应急通信技术服务、应急协同联动服务、重点时期保障服务、总值班室保障服务。

2.质量标准：达到国家现行质量验收合格标准，并通过西安市应急管理局组织的采购合同履约验收。乙方提供的服务，应全面满足招标文件的要求，招标文件未明确要求的内容，乙方须按甲方的补充要求为准。

第三条　服务费用

1.服务总费用(含税)为人民币(大写)：贰佰柒拾玖万玖仟伍佰元整，￥2,799,500.00元 。

2.本项目服务费用由以下组成：

序号	服务项	服务内容	数量	单位	单价(万元)	总价（万元）
1	硬件运维	硬件设备运维：为926台过保设备提供运维服务。硬件设备日常巡检、周深度健康检查、月度全面巡检、设备保养、	1	项	126.24	126.24

		硬件故障维修及应急故障处置。				
2		备品备件更换服务：包含备件供应、现场拆装更换、通电检测调试等工作。	1	项	9.52	9.52
3	软件运维	软件运维：包含应急指挥中心接入系统（19个）与智慧应急2.0平台预警信息监测服务；开展系统日常巡检、运行异常排查处置、预警信息上报及处置跟踪。	1	项	22.4	22.4
4		夜间值守监测服务，监测全系统运行状态、预警信息，配合突发事件技术处置。	1	项	36.5	36.5
5	租赁服务	语音通话服务1年（B+D）	1	项	3.6	3.6
6		软终端扩展服务（400方）	1	项	2.4	2.4
7	其他内容与服务	指挥大厅现场保障服务：包含日常调度会议、防汛会议、事故灾害紧急会议、演练会议、参观接待等场景技术保障及大厅安全防护工作。	1	项	22.75	22.75
8		应急通信技术服务：指挥中心370M固定通信设备、卫星便携站、卫星电话、应急机动通信装备开展联调测试、外出现场保障、定期保养维护。	1	项	29.18	29.18
9		应急协同联动服务：支撑双盲演练、各类应急演练的技术支撑与现场保障。	1	项	3.58	3.58
10		重点时期保障服务：落实节假日、两会等重大时段专项重保值守、隐患排查与应急备勤。	1	项	6.15	6.15
11		总值班室保障服务：负责总值班室日常会议、	1	项	17.63	17.63

		重大会议技术保障，含会前设备检查、运行故障处置、会后设备复位等。				
合计（小写）：2799500.00元　　合计（大写）：贰佰柒拾玖万玖仟伍佰元整						

3.甲方无须另向乙方支付本合同约定之外的其他任何费用。

第四条　款项结算

序号	付款条件	付款时间	支付合同总金额比例
1	签订合同	签订合同且开具发票后30日内	50%
2	组织验收	验收合格且开具发票后30日内	50%

注：本项目运维服务结束后，由甲方组织履约验收会议，对本合同所履行的服务进行评估核算，最终核算结果以实际发生服务内容为准（超过合同总金额部分的服务不再另行支付费用，所有费用全部包含在合同总金额中），如在合同履行期间有相应的违约行为，则对合同价款进行相应的扣除。

乙方指定收款账户信息：

开户银行：西安银行太白北路支行

单位名称：数字西安技术运营（集团）有限公司

银行账号：505011510000018904

第五条　服务条件及要求

1.服务地点：西安市应急管理局指挥中心及甲方指定地点。

2.服务期限：自签订合同之日起一年。

3.乙方指派的项目经理为张志亮，性别：男，身份证号410527198401198039，联系电话：13201580625。甲方联系人：张旭昌，性别：男，联系电话：15619578333。

第六条　知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的其他知识产权。

第七条　无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第八条　验收交付标准和方法

甲方按国家有关规定以及招标文件的要求、乙方的响应文件及承诺与本项目合同约定标准进行验收。

1. 所验服务的质量通过验收达不到招标文件要求和投标文件承诺的，或在使用中发现甲方不能容忍的缺陷等，将视为验收不合格，乙方应无条件免费修改，直至满足甲方要求。

2. 若发现乙方有弄虚作假的，在投标阶段故意或随意夸大服务内容、服务质量，乙方应无条件退款，并赔偿甲方相应的损失，赔偿金额双方协商确定。

3. 验收标准：按招标文件、投标文件及澄清函等技术指标进行验收。各项指标均应符合验收标准及要求。

4. 验收合格后，填写验收单。

5. 验收依据：合同文本；投标文件及澄清函、招标文件；国家和行业制定的相应的标准和规范；验收清单。

第九条　甲方的权利和义务

1. 甲方有权指派专门人员或者单位对乙方的工作进行全程监督检查、管理、明确员工职责范围，对工作中不负责任、违反管理规定的人员，有权提出辞退要求，情况属实，乙方应无条件予以执行。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。甲方有权依据双方商定的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

2. 如果乙方不按甲方规定时限完成各阶段工作任务，给甲方工作开展造成延误及损失，则甲方有权终止合同。

3. 甲方应依约主动、客观、真实的向乙方提供与业务有关的情况和资料。

4. 根据本合同约定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

第十条　乙方的权利和义务

1. 按合同要求向甲方派出合格的服务人员，依据岗位职责结合甲方交予的任务执行服务工作；遵守甲方制定的各项规章制度，为甲方提供保障服务。

2. 乙方应当严格按照国家有关法律法规和政策规定，为甲方提供服务，维护甲方的合法权益，乙方工作人员如不履行职责、不履行甲乙双方的约定，甲方有权向乙方提出更换。

3. 乙方不得将项目转让、分包给其他单位或个人。

4. 乙方应定期向甲方报告项目工作进展，对甲方提出的需求、问题快速响应，在规定时限内落实并完成各项服务工作。

5. 乙方须严格依约履行各项服务内容以及其他合同约定义务。收到甲方故障通知起 1 小时内予以远程排查， 4 小时内确认故障原因，若需更换设备，在 24 小时内提供备件，若需现场维修，在 1 个工作日内派工程师进行设备维修或更换。甲方在工作质量、工作进度、工作内容等方面提出意见及建议，乙方应在获悉甲方整改要求起 1 小时内响应并有效改进，严格依照甲方整改要求和整改期限完成整改。

6. 乙方应在本项目服务范围内有关服务的重大事项出现时起 1 小时内向甲方通告，积极配合处理。

7. 乙方在项目实施过程中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。

7.1. 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（服务内容、资料、报告）、任何工作业务信息、中间过程数据、结果数据进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反包括故意泄露、管理不善、过失等原因造成的泄漏，均视为乙方未执行好保密措施，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除；

7.2. 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定(该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等)的保密处理措施，并对此负责；

7.3. 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的全部资料。

8. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

第十一条　违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 合同期内，因乙方管理不善，造成人员伤亡及经济损失的，其法律责任由乙方承担，甲方有权终止合同。造成甲方经济损失的，乙方赔偿全部损失。

3. 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求、响应文件、本项目相关文件的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总价10%的违约金。同时，甲方有权将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。因乙方违约行为造成甲方或其他相关第三方财产经济损失的，乙方须承担相应的赔偿责任。

4. 乙方未能在合同约定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务，或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，视乙方违约，甲方可向乙方发出书面通知，并部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

5. 在甲方部分或全部解除合同之后，甲方在全部或部分获取与未交付的服务类似的服务时，乙方应承担甲方获取类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。合同因本条第二款、第三款原因终止、解除的，对于合同已履行部分，依乙方违约情形扣减相应的服务费；对于合同未履行部分，不予支付服务费。

6. 如乙方拒绝或怠于通知响应/长期驻守、未经甲方同意更换或减少服务人员、服务质量，则视为乙方违约，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总价10%的违约金。造成甲方或其他相关第三方财产经济损失的，乙方须承担相应的赔偿责任。

7. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

8. 乙方产品、服务侵犯他人知识产权等权益的由乙方自行承担全部责任。乙方提供的产品、服务给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失以及由此导致甲方向任何第三方承担法律责任所产生的各项费用，均由乙方承担全部赔偿责任。

9. 乙方不得将接触或获得的任何与甲方有关信息、资料或甲方尚未对外公开的任何信息，在未经甲方许可的情况下，进行复制或用于本合作之外的任何其他目的，也不得透露给任何第三方，否则将追究其法律、经济责任。乙方擅自泄露甲方信息或者秘密，或将本项目转委托他人的，亦或乙方不具备履约资质、不再具备良好信用的，

甲方有权终止合同，乙方应向甲方支付合同总价10%的违约金，并由乙方承担相应的赔偿责任。合同因本款前述原因终止的，对于合同已履行部分， 依乙方违约情形扣减相应的服务费；对于合同未履行部分，不予支付服务费。

10. 乙方违约需向甲方支付违约金或赔偿金时，甲方有权从应支付给乙方的合同款中直接抵扣。

11. 乙方违反本合同的约定，在合同终止后约定的合理交接时间内不移交或不全部移交资料、手续的，经甲方催告后30天内仍不移交有关资料、手续的，甲方有权扣押合同结算款。

12. 任何一方违反本合同约定所致损失，包括但不限于守约方的利息损失、违约金、损害赔偿金和实现债权的费用（包括但不限于诉讼费用、担保费、律师费用、通知费用、催告费用、公证费、保全费、保险费、鉴定费、评估费、公告费等），违约方应向守约方进行赔偿。

第十二条　不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条　合同的变更和终止

除《中华人民共和国政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十四条　解决合同纠纷的方式

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时按下列第三种方式解决：

（一）提交西安仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十五条　合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同一式 10 份，自双方签章之日起生效。甲方 3 份，乙方 5 份，政府采购代理机构 1 份，同级财政部门备案 1 份，具有同等法律效力。

甲方	乙方	鉴证方
西安市应急管理局（盖章）	数字西安技术运营（集团）有限公司（盖章）	陕西开源招标有限公司（盖章）
统一社会信用代码： 11610100766971169T	统一社会信用代码： 91610132MADJCP3A27	统一社会信用代码： 9161000077990992XW
地址：陕西省西安经济技术开发区凤城七路荣华国际商务中心2号楼	地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路正尚国际C座23层	地址：陕西省西安市曲江新区雁展路1111号莱安中心5-2-21506
法定代表人：	法定代表人：傅强	法定代表人：卢韶华
被授权代表： （签字）	被授权代表： （签字）	被授权代表： （签字）
电　话：029-86517057	电　话：029-65675555	电　话：029-81206622
开户行：农行西安文景路分理处	开户行：西安银行太白北路支行	开户行：交通银行西安甜水井街支行
账号： 26116401040000151	账号： 505011510000018904	账　号： 611301075018150010271
日　期：2026年11月30	日　期：2026.1.3	日　期：2026.1.3

附件：

2026年度西安市应急管理局
应急指挥中心一体化运维服务项目
运维服务内容

服务项	序号	运维服务内容
硬件运维	1	为926台设备提供运维服务。硬件设备运维服务分为三大场景：应急指挥中心设备运维服务、局应急指挥中心设备运维服务、总值班室设备运维服务。其中应急指挥中心技术服务包含指挥大厅设备运维服务、会商室设备运维服务、应急机动系统装备运维服务三项内容。主要包含以下工作内容： （1）硬件设备日常巡检：每日对各场景各类硬件设备开展常态化查看，及时发现设备运行异常情况。 （2）周深度健康检查：每周对各场景全部硬件设备开展系统性核查，确认设备各项功能正常可用。 （3）月度全面巡检：每月开展全覆盖深度核查，逐项校验各场景设备软硬件运行状态，排查潜在问题。 （4）设备保养：定期对各场景硬件设备做清洁、调试等养护操作，延长设备稳定使用周期。 （5）硬件设备维修：各场景设备出现故障后及时开展故障检修，消除软硬件各类运行问题。 （6）备品备件更换：各场景设备零部件损坏时更换配套备品备件，快速恢复设备正常运转。 一、应急指挥中心设备运维服务 1.指挥大厅设备运维服务 应急指挥中心硬件设备运维为总包服务，包含应急指挥中心信息化相关的全部硬件设备的维护、维修和损坏设备的更换工作，其中包括硬件设

		备日常巡检、周深度健康检查、月度全面巡检、设备保养、设备质保、硬件设备维修及备品备件更换服务。遇到突发故障时先恢复业务，待恢复后进行溯源分析。 硬件设备巡检：巡检内容包括所有硬件设备运行状态。主要包括：机房环境检查、网络设备检查、服务器全面检查、音视频终端设备等全面检查。 1）机房环境检查 检查机房内的温度和湿度和消防设施，包括灭火器、烟雾报警器等。同时，检查机房的通风系统，确保通风设备正常运转，通风管道无堵塞，以保证机房内空气流通良好，设备散热正常。 2）网络设备检查 对交换机、路由器等网络设备进行检查。查看网络设备的运行指示灯，确保其闪烁状态正常，以此判断设备的工作状态。检查网络设备的配置文件，确认配置是否正确，有无被篡改的迹象。 3）服务器全面检查 检查硬件外观，查看是否有硬件损坏、变形、过热等迹象，注意服务器风扇的运转情况，确保其正常散热。查看服务器的CPU、内存、硬盘等硬件的健康状态，确保内存无故障。同时，检查服务器搭载的操作系统版本，是否需要更新，检查服务器的操作系统日志，查看是否有硬件相关的错误信息。 4）音视频终端设备检查 对音响设备、摄像头、话筒，进行外观检查，查看是否有物理损坏。检查设备的连接线缆，确保线缆无破损、松动现象。测试音响设备的音量、音质，确保声音清晰、无杂音。对视频会议系统进行视频通话测试，检查图像质量和声音传输效果。 5）防火墙巡检监控服务 对防火墙硬件运行状态，核查设备CPU、内存、端口、电源、风扇等硬件指标及设备告警信息；检查设备运行固件版本；测试配置恢复功能；排查处置设备硬件及系统层面故障。

		2.会商室设备运维服务 会商室设备运维服务包括硬件设备日常巡检、周深度健康检查、月度全面巡检、设备保养、设备质保、硬件设备维修及备品备件更换服务。 1）显示系统巡检维护 针对会商业务使用的55吋液晶显示屏及办公显示器开展常态化巡检，保障会议画面清晰、显示稳定，确保会议内容、调度信息正常展示，满足日常会商、工作汇报、远程联动等业务场景的可视化使用需求。同时检查线路连接、清理设备积尘，及时处理显示故障，避免影响会议正常开展。 2）交互式云管理系统巡检维护 对一体化输出接口机、高清摄像机、一体化输入接口机进行全面检测，保障音视频采集、传输、流转全程顺畅，支撑远程会议、多方联动会商、现场画面实时回传等核心业务，保证不同点位画面同步、信号无中断，满足跨部门、跨层级协同办公需求。 3）音响与数字会议系统巡检维护 定期检测智能会议中心主机、数字会议话筒单元、音柱、网络数字音频处理器及PoE交换机，保障会议通话清晰、音频切换流畅、网络链路稳定，确保参会人员正常发言、语音指令有效传递，适配各类工作会商、业务研讨、应急调度等语音交互场景。 4）集中控制系统巡检维护 检查环境控制服务节点、电源管理器、强电继电器箱、无线触摸屏等设备，保证设备集中操控、供电管理、环境调节功能正常，实现会商室内设备一键管控、联动运行，简化会议操作流程，提升会议开展效率，为各类业务会议提供便捷、可靠的操控支撑。 5）综合运维保障 结合会议业务运行要求落实全流程巡检，第一时间排查并整改设备隐患与故障，完整留存运维记录。通过常态化维护保障整套会商设备稳定运行，全面支撑日常办公会商、远程联动、应急指挥等各项业务有序开展。 **3.应急机动装备运维服务**

		应急机动装备运维服务包括硬件设备日常巡检、周深度健康检查、月度全面巡检、设备保养、设备质保、硬件设备维修及备品备件更换服务。 （1）指挥中心370M自组网设备运维服务 设备状态检查：每周检查设备的运行状态，包括电源、信号发射、音视频接收等，确保各项正常。 环境检查：定期清理设备表面的灰尘，防止灰尘进入设备内部影响散热和电子元件性能。 覆盖范围测试：定期（每周左右）对基站的覆盖范围进行测试。使用专业的信号测试设备，在基站覆盖区域内不同地点进行信号强度测量。根据测试结果，调整天线角度或增加天线增益，以优化覆盖范围。 （2）卫星便携站运维服务 外观检查：在每次使用前，检查卫星便携站的外观是否有损坏，包括天线、 主机、线缆等部件。查看表面是否有变形、划伤，主机外壳是否有裂缝等情况。 功能检查：开机前检查设备的电池电量或电源连接情况。开机后，检查卫星便携站的自检功能是否正常，各模块是否能够正常初始化。 清洁保养：使用后及时清理设备表面的灰尘和污渍。对于天线部分，要特别注意保持其反射面的清洁，避免灰尘和杂物影响信号反射效果。 电池维护：如果设备采用电池供电，定期对电池进行充放电维护。避免电池长时间过充或过放，以延长电池寿命。同时，检查电池的连接接口是否有腐蚀现象，如有需要及时清理。 （3）卫星电话设备运维服务 外观和配件检查：每次使用卫星电话前，检查设备的外观是否有损坏，包括机身、屏幕、按键等。同时检查配件是否齐全，如电池、充电器、耳机等。 功能测试：开机后检查卫星电话的基本功能，信号接收、拨打电话、发送短信等。确保卫星电话能够正常注册到卫星网络，信号强度满足通信要求。

		电池管理：合理使用电池，定期检查电池的性能，如电池续航时间是否缩短，如有需要及时更换电池。 （4）应急机动系统装备运维服务 日常监控：保证装备在正确位置，外观无损坏；故障预防性运维工作，确保机动装备随时可用，发现故障能及时维修；装备年检、通行保障、外观养护等。 装备日常巡检内容包括： 1）检查设备是否完好，保持清洁。 2）检查所有设备的通电时工作状态是否良好。 3）检查所有的通信设备连接是否正常，是否通畅。 4）测试所有通信设备，保证通信正常。 5）测试车内卫星通讯系统启动，登录连接等功能的使用情况，确保系统可以正常使用。 6）形成定期巡检报告记录，并留档以备查验。 二、局应急指挥中心设备运维服务 局应急指挥中心硬件设备服务，包含局应急指挥中心硬件设备包括硬件设备周深度健康检查、月度全面巡检、设备保养、设备质保、硬件设备维修及备品备件更换服务。遇到突发故障时先恢复业务，待恢复后进行溯源分析。 硬件设备巡检：巡检内容包括所有硬件设备运行状态。主要包括：网络设备检查、服务器全面检查、音视频终端设备等全面检查。 1）网络设备检查 对交换机、路由器等网络设备进行检查。查看网络设备的运行指示灯，确保其闪烁状态正常，以此判断设备的工作状态。检查网络设备的配置文件，确认配置是否正确，有无被篡改的迹象。 2）音视频终端设备检查 对音响设备、摄像头、话筒等，进行外观检查，查看是否有物理损坏。检查设备的连接线缆，确保线缆无破损、松动现象。测试音响设备的音量、音质，确保声音清晰、无杂音。对视频会议系统进行视频通话测试，检查

		图像质量和声音传输效果。 **三、总值班室设备运维服务** 负责市政府总值班室服务，包括硬件设备日常巡检、周深度健康检查、月度全面巡检、设备保养、硬件设备维修及备品备件更换服务。 根据总值班室的工作安排，主要有以下运维工作： （1）日常巡检：设备外观检查，检查总值班室的各种硬件设备，包括终端、大屏、网络设备等设备的外观是否有损坏。查看设备外壳是否有裂痕、变形，接口是否松动或损坏。检查设备的指示灯状态是否正常。 连接线路检查：查看各种线缆（包括电源线、信号线、网线等）是否连接牢固，有无松动、脱落或破损。定期对线缆进行梳理，避免线缆杂乱缠绕，影响散热和信号传输。 （2）周深度健康检查：维护人员围绕系统功能、系统的各项技术指标及操作运行情况，逐点、逐台、逐项地进行检查，并排除发现的故障。 （3）月度全面巡检：每月开展全覆盖深度核查，逐项校验各场景设备软硬件运行状态，排查潜在问题。 （4）设备保养：定期（每周一次）使用干净、柔软的湿布对设备外部进行清洁，去除灰尘和污渍。 （5）硬件设备维修：各场景设备出现故障后及时开展故障检修，消除软硬件各类运行问题。 （6）备品备件更换：对于需要更换硬件组件的故障，硬盘损坏、电路板故障等，要使用原厂或兼容的合格配件进行更换。在更换硬件后，要对设备进行重新测试和配置，确保设备能够正常工作。
软件运维	2	软件运维包含应急指挥中心接入系统软件运维和预警信息监测服务。具体包含以下工作： **一、应急指挥中心接入系统维护服务** 指挥中心接入系统运维服务：对指挥中心接入的非市应急管理局自主建设的全部信息系统（当前共计 19 个）进行维护，保证全部接入系统在应急指挥大厅 7*24 小时可正常访问和使用。运维内容： （1）每日健康巡检

每日2次对指挥中心接入的非市应急管理局自主建设的全部信息系统（当前共计19个）进行维护，保证全部接入系统在应急指挥大厅可正常访问和使用。

（2）重要时段预检

重大活动（两会）、节假日(法定假日)前全量巡检各业务软件，提前排查软件潜在故障。

（3）系统异常排查

系统报错、数据卡顿、推送等异常问题排查跟踪。

为保障接入系统的稳定运行，若发现接入系统故障，运维工程师及时向原厂反馈，主要包括以下工作内容：

系统监测：实时监测系统的运行状态，以便及时发现潜在故障隐患。

原厂沟通：与系统原厂及时取得联系，详细反馈故障现象，获取专业的技术支持与指导，共同探讨解决方案。

二、预警信息监测服务

智慧应急2.0平台预警信息监测服务内容是对森火预警、危化品预警、生产安全预警、防汛预警等信息开展预警监测处置服务、夜班运维保障值守服务等。具体包含以下工作：

1.预警监测处置技术服务

针对森火、危化品、生产安全、防汛等预警数据，提供系统研判、流程流转、数据上报、进度跟踪、状态闭环的全链条技术保障。通过标准化系统操作与信息化运维手段，支撑预警数据合规分发、层级报送、动态管控，完成全周期技术跟进，直至预警流程办结、系统状态归零，保障整套预警信息化体系稳定合规运行。

（1）预警发布系统运维技术保障

接收并汇总各类突发事件风险数据，在平台内完成线上态势研判分析。严格按照系统操作规范，完成预警信息编辑审核、流程流转及线上发布等运维操作。结合平台展示的事件态势和风险等级，在系统中匹配对应的处置策略、调取相关应急预案。统一完善平台内预警信息各项数据内容，补齐事件类型、发生时间、影响范围、警示要求、处置措施、发布单位等

		基础信息，确保预警信息精准推送，可在各终端同步展示，保证预警发布准确有效。 （2）预警动态调整与解除技术运维保障 对平台预警数据实施信息化动态管理，实时监控平台运行数据，根据现场事态变化，及时在系统中调整预警等级、更新预警内容，并按要求完成数据上报和信息同步工作。通过平台数据分析判断预警满足解除条件后，严格按照系统流程完成线上预警解除操作，关闭平台预警值守状态。同步做好所有运维操作记录留存、数据归档及备案工作，实现预警全流程信息化、闭环化管理。 （3）平台系统数据监测技术保障 提供城市安全信息化平台7×24小时值守和实时数据监测服务，常态化汇总、查看平台各项业务数据，跟踪数据运行状态和变化规律，定期开展数据对比分析。及时发现平台数据异常、指标波动、数据偏移等问题，提前排查系统运行隐患和数据风险，保障信息化平台数据平稳、正常运行。 （4）平台告警信息技术核查与处置支撑 针对各业务平台推送的报警信息，提供全天候技术响应服务。通过平台后台核对、数据比对等方式，核实报警信息的真实性和紧急程度。对真实有效的紧急报警，依托平台预设的应急预案，提供系统流程启动、信息流转、进度更新等技术支撑，配合完成报警事件的线上处置工作。 （5）运维台账数字化记录与交接技术管理 完整做好信息化运维日志台账记录，详细登记数据异常时间、报警类型、处置过程、整改措施及协同对接情况，确保所有运维操作全程留痕、可追溯、可核查。严格落实运维交接班制度，早晚班当面交接工作，通报夜间平台运行情况、未完成事项及重点监测风险点位，同步移交值守台账与相关资料，保障平台值守工作无缝衔接、持续稳定开展。 2、夜间运维保障值守服务 提供夜间运维保障值守服务，时间为晚18点到早9点，共15个小时，全年无休服务，严格做好运维工作记录和交接工作，对城市安全数据监测和各平台报警信息，协助局工作人员进行处置。

		（1）森火系统实时值守、保障，11 颗卫星数据正常、94 个摄像头画面正常； （2）天翼云眼系统 1000+视频设备在线情况实时监测； （3）公路综合管理平台 57 个视频设备画面传输状态监测； （4）智慧林火 15 颗卫星告警状态实时监测； （5）城管云 102 个积水点视频画面实时监测； （6）雪亮视频画面实时监控(主要针对旅游景点和人员密集场所)。
租赁服务	3	租赁服务主要为应急指挥中心电信语音专线(B+D 专用)租赁及维护、软终端扩展服务。 一、语音通话租赁 电信语音通话服务（B+D 专用）监控、电话测试，保障 24 小时不间断通信正常，发现故障及时处理。具体包含以下工作： （1）包括通话服务故障响应处理。 （2）突发应急事件链路保障。 （3）链路日常巡检。 二、软终端扩展服务 需实现小鱼易连系统软终端并发能力扩展,支持不少于 400 方用户同时在线召开视频会议，提供跨终端的软件接入扩展能力，参会人员无需部署专用硬件终端，即可通过 Windows、Mac、安卓、iOS 等全平台客户端、小程序秒级入会，满足跨部门、多层级协作场景需求。
其他内容与服务	4	其他内容与服务，包含指挥大厅现场保障服务、应急通信技术服务、应急协同联动服务、重点时期保障服务、总值班室保障服务。 一、指挥大厅现场保障服务 1、日常会议保障 完成应急指挥大厅日常会议和防汛等应急专题会议的现场保障工作。安排专人值守，配合指挥中心值班干部启动相应等级的应急响应，例如 3 级及以上应急响应启动后,联系相关市级部门,发送通知并组建视频会议，配合指挥中心值班人员开展指挥调度。每日早 9 点半市级调度会；下午 5 点省级调度会。

		会前准备：会前检测大屏系统、音频系统、大屏控制系统、分布式控制系统、视频采集系统等运行状态是否能正常启动和运行， 会中支持：会议期间，现场值守，随时响应可能出现的问题。实时监控设备运行状态，一旦发现网络问题、画面异常、音响出现杂音等突发情况，立即进行处置，确保会议不受影响，同时完成领导安排的临时事务。 会后收尾：会议结束后，运维团队按顺序关闭会议。 2、防汛会议保障 在汛期(6月-9月)，每日检查华为会议系统、小鱼会议系统、科达会议系统、综治视联系统的运行状态，保障防汛会议紧急召开时所有软硬件运行正常； 平均每周2次，防汛会议召开前检测大屏系统、音频系统、大屏控制系统、分布式控制系统、视频采集系统等运行状态是否能正常启动和运行。 3、事故灾害紧急会议 快速拉会，实时保障大屏系统、音频系统、大屏控制系统、分布式控制系统、视频采集系统等运行状态是否能正常启动和运行，在出现软硬件故障时确保及时解决。 4、演练会议 大型演练和双盲演练会议，会前检测大屏系统、音频系统、大屏控制系统、分布式控制系统、视频采集系统等运行状态是否能正常启动和运行，会议结束后，按顺序关闭会议。 5、参观接待保障 应急指挥大厅参观接待保障工作：随时进行会议保障，确保会议正常召开和进行。会前检测大屏系统、音频系统、大屏控制系统、分布式控制系统、视频采集系统、涉及的视频会议系统是否能正常启动和运行；根据流程和讲解稿对系统进行讲解、ppt、视频、切屏等技术保障。 对大屏、音响、会议系统等设备进行操作，如大屏操作可确保高分辨率画面清晰呈现，熟悉切换操作，可迅速切换不同展示内容。 熟练操作接入平台及西安智慧应急平台相应功能，同时在会议中对平台功能及操作流程进行专业、细致的讲解说明。

6、安全保障

以保障服务器安全稳定运行为核心，常态化开展网络策略配置管控、服务器全盘病毒查杀工作，一旦监测到越权访问等安全违规行为立即开展应急处置。全面降低网络安全隐患，严防数据泄露、系统异常等问题发生，持续筑牢安全防护防线，保障整体业务平稳、安全运行。

（1）日常配置与访问管控服务

根据业务需求新增、修改、删除安全策略，梳理并清理冗余、冲突策略；维护IP地址组、网段、服务器地址簿等对象资源；管控内网访问权限，限制违规站点、应用及跨网段访问，调整上网时段权限；配合业务变更同步优化网络访问规则。

（2）服务器常规查杀

通过杀毒软件，开启全盘扫描功能，对服务器的各个分区，包括系统盘、数据盘以及外接存储设备进行深度扫描，全面检测是否存在各类病毒、木马程序以及恶意软件。一旦发现病毒威胁，杀毒软件将按照预设的处理策略进行隔离或清除操作，记录发现的病毒类型、感染文件路径以及处理结果等信息。

（3）违规处置服务

监测发现越权访问安全异常后，第一时间临时冻结涉事账号、封堵访问链路，溯源访问源头，排查数据泄漏风险，完成漏洞封堵与整改

二、应急通信技术服务

能够熟练使用指挥中心370兆窄带通信系统、宽窄融合平台、卫星便携站等，在救灾现场迅速开通应急通信链路，实现灾害现场语音和视频及时回传至应急指挥大厅。

熟练操作370兆窄带通信系统，确保在各类复杂环境下，保障通信清晰流畅，为应急指挥和现场救援人员的实时沟通筑牢根基。

能够根据现场通信需求，灵活切换宽窄带模式，实现语音、数据和视频等多种信息的高效传输，提高通信资源的利用率。

可熟练操作卫星便携站，凭借卫星的广域覆盖特性，在偏远地区或受灾严重的区域，快速建立起可靠的通信链路，突破地理限制，让现场信息

		能够及时传递。 一旦身处救灾现场，工作人员及时响应，迅速搭建应急通信链路。熟练执行搭建链路的每个环节，包括设备组装、参数调试，通信链路测试与优化等。通过这些设备，将现场的语音交流和高清视频画面及时、准确地回传至应急指挥大厅，推动应急救援工作的顺利开展。 1.370M 自组网设备技术服务 指挥中心 370M 自组网每周进行联调测试，同时进行故障排查，保障可用性，如果有演练任务。或者是出任务的需要，第一时间携带 370M 自组网设备。前往事发地进行现场演练，搭建设备，组建前线临时指挥部。 参与卫星通信设备、短波通信设备、超短波通信设备等在复杂环境下的实战，确保在应急机动系统装备和市政府总值班室视频联动、突发事件协同处置等情形下，通信设备稳定运行，信号传输畅通无阻，实现信息的及时准确交互。 2.卫星便携站技术服务 卫星便携站每周进行测试联调，与省厅进行对接，运维工作主要包括对设备进行性能检查，排除故障，如果有损坏件儿的话，与厂家进行联系，进行维修服务，同时，如果有演练任务或者是出任务的需求，携带卫星便携站整套设备前往演练地点事发地进行现场演练。 3.卫星电话设备技术服务 卫星电话第一项是派发到我们手里所保管的卫星电话进行充放电服务，同时进行话费的充值，确保设备通信可用性。 卫星电话第二项是对全市卫星电话进行统计归类，尤其是在汛期(6月-9月)的时候，对卫星电话欠费正常故障进行统计，同时，每日对卫星电话进行抽查 4.应急机动装备技术服务 应急机动装备划分为动中通、静中通两类，开展专项技术服务保障工作：完成动中通、静中通载体及搭载所有通信设备开机核验，确认整机可正常上电启动。逐项核查硬件、链路、配套附属组件运行状态，全程保障装备持续具备可靠通信作业能力。

		同时每周与省厅进行互联互通，保证链路畅通，随时满足省厅的抽查需求。其次是一旦有演练或者是出任务的需求，两辆车需要赶往事发地，打开卫星链路，调试设备，进行音视频的传输，保障两辆车上所有的应急设备正常可以通讯使用。 （1）负责设备正常运转保障服务 对机动设备提供设备保障及保养服务。 对应急机动系统内各模块开展常态化运维检测与优化，强化系统状态监测与性能调试，确保突发公共事件时能够快速响应、稳定运行，为应急指挥调度提供安全可靠的信息化支撑。定期对车载卫星通信系统、指挥调度终端、视频采集传输设备、供配电管理系统等信息化装备进行性能检测与状态核查，开展接口清洁、链路调试、部件紧固及功能联调，对存在性能衰减的模块及时更新替换，保障各类信息化设备运行稳定、互联互通。 机动装备通信测试：每周和省厅进行卫星应急通信系统联调测试，装备故障预防性运维测试等。每周按时与省厅进行卫星应急通信系统联调测试，核对通信参数，检验语音、视频传输质量；结合装备故障预防性运维，同步开展系统功能测试，及时发现并解决潜在问题，保障机动装备始终处于良好运行状态。 日常演练按计划推进，先后开展与市政府总值班室的视频联动演练，对应急通信装备在不同场景下的快速响应与协同作业的能力进行模拟。包括应急机动装备和市政府总值班室视频联动、突发事件协同处置、地震应急救援协同联动、危化车侧翻救援协同联动、灾发火情应急救援协同联动、连环车祸应急救援协同联动、上访事件发生时的应急通信联动等情景，使机动装备可以做到迅速抵达现场，搭建高效的指挥中枢，与各救援力量密切配合，实时传递现场画面与指挥指令，保障救援行动有序开展。 （2）应急突发事件响应 在应急突发事件响应方面，实行全年7*24小时待命机制，应对重大突发事件的应急通信保障，应急演练配合等保障任务。接到指令后迅速完成装备启动、设备调试等准备工作，及时参与重大突发事故的应急通信保障及应急演练配合任务，确保现场通信畅通。

三、应急协同联动服务

全年7*24小时随时待命，应对重大突发事故的应急通信保障、出车保障等任务。包括应急机动装备和市政府总值班室视频联动、突发事件协同处置、地震应急救援协同联动、危化车侧翻救援协同联动、灾发火情应急救援协同联动、连环车祸应急救援协同联动、上访事件发生时的应急通信联动等。

对应急机动系统装备在不同场景下的快速响应与协同作业的能力进行演练。模拟地震应急救援、危化车侧翻救援、灾发火情应急救援、连环车祸应急救援等情景，使应急机动系统装备可以做到迅速抵达现场，搭建高效的指挥中枢，与各救援力量密切配合，实时传递现场画面与指挥指令，保障救援行动有序开展。

1.双盲演练

双盲演练是应急局针对突发事件举行的演练活动，双盲演练具有不可预知性，领导会随时安排，同时也不会告知时间地点，提前做好应急处置，一旦演练开始，运维团队会第一时间出动，携带应急设备和出动应急指挥车赶赴现场，进行现场设备搭建，其中包括，布控球现场监控，还有启动卫星车上面的设备，进行音视频传输，把现场的音视频成功地传输到指挥大厅。

2.应急演练

依托预设作业场景与标准化演练流程组织应急通信保障实战演练，采用类双盲实操模式开展差异化处置推演。演练参演通信装备涵盖两台卫星应急指挥车、移动布控球、通信无人机、370M自组网设备，全部器材需达到完好可用标准，由技术保障人员全程盯控音视频传输链路质量与传输稳定性。演练以卫星指挥车为核心通信枢纽，其余各类前端通信设备协同配套支撑，完整开展应急通信组网保障、现场高清视频实时回传、前沿临时指挥点快速搭建全流程实操实训。

四、重点时期保障服务

节假日、重大事件发生期间等重要时段提前对相关设备和系统进行联调测试，并将技术保障人员以及联系电话报送给负责人，并根据实际情况，

		及时增派技术保障人员提供现场保障，最大限度保证重要时段各系统的运行稳定性。 明确保障范围，建立三级响应与协同联动机制，确保期间应急通信畅通、系统稳定、会议无间断、响应高效。 五、总值班室保障服务 负责市政府总值班室安排的日常会议保障、重大会议保障等。 1.日常会议保障 总值班室每周会有以下工作任务： （1）每周二9时30分保障省政府总值班室对下级地市和省级单位的调度会议。会前调试检查音视频设备、会议中做好会议监控、会后对设备检查复位。 （2）每周三10时保障市政府总值班室对下级区县及市级单位的调度会议。会前调试检查音视频设备，并与华为会控人员配合完成会前测试、会议中做好会议监控、会后对设备检查复位。 （3）每周四9时30分配合保障省政府总值班室对市政府总值班室的59段视频会议的测试正常。重点检查视频会议室、机房、软件系统等相关设备的使用及运行情况。 2.重大会议保障 根据总值班室的工作安排，重大会议保障： 在重大任务到来之前，对总值班室的设备进行一次全面巡检工作，以便发现设备存在的潜在问题，提前加以干预和预防。 节假日值守保障：春节、五一、国庆等法定节假日现场值守，主要负责当天视频会议保障工作（会前调试检查音视频设备、会议中做好会议监控、会后对设备检查复位）和对软件系统的监测（包括对景区、人流密集场所、重点道路等视频监控巡查），并根据用户需要进行调整。 临时重大会议保障：接到会议通知后，提前2-3小时赶往现场，重点对音视频设备、备份设备进行检查，配合会务人员对会场进行调整。会议中做好会议监控、会后对设备检查复位并登记相关会议情况。 确保关键时段通信稳定，提前检测线路健康，加强监控与维护力度，

<table>
<tr><td></td><td></td><td>设立快速响应机制，确保在重大活动、业务高峰期等重要时刻网络畅通无阻。节假日期间，或有重要的会议及有关活动期间，专门安排值班，同时做好应急准备工作，必要时安排专人在现场值班，以确保系统正常运行。</td></tr>
<tr><td>附表</td><td>1</td><td>
附表一 应急指挥中心接入系统运维清单
<table>
<tr><th>序号</th><th>平台</th><th>业务系统</th><th>备注</th></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="19">应急指挥中心接入系统</td><td>雪亮视频监控系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>2</td><td>智慧林火卫星监测平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>3</td><td>城管云视频平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>4</td><td>智慧水务综合服务平台智慧消火栓系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>5</td><td>智慧城管客户端（西安排水集团应急指挥平台）</td><td>/</td></tr>
<tr><td>6</td><td>西安市环保烟火监控系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>7</td><td>西安市智慧环保平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>8</td><td>扬尘设备监管管理平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>9</td><td>涉气排污单位治理设施用电监管系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>10</td><td>西安市生态环境遥感监测管理系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>11</td><td>西安市数字秦岭智慧化综合监管平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>12</td><td>地铁既有线路区间防汛监测平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>13</td><td>天翼云眼</td><td>/</td></tr>
<tr><td>14</td><td>云上高速监控</td><td>/</td></tr>
<tr><td>15</td><td>西安公路综合管理平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>16</td><td>西安市综合交通信息服务平台</td><td>/</td></tr>
<tr><td>17</td><td>烈度速报系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>18</td><td>陕西省地质灾害监测预警信息系统</td><td>/</td></tr>
<tr><td>19</td><td>智慧城管客户端（公路网智能监控平台）</td><td>/</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>