

2025-2026年荣华街道城市管理综合性信息

服务平台运维服务项目



采购人(甲方全称): 北京市大兴区荣华街道办事处

供应商(乙方全称): 北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

服务合同

甲方：北京市大兴区荣华街道办事处

地址：北京市经济技术开发区地盛北街1号院8号楼

电话：010-67837756

乙方：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

地址：北京市北京经济技术开发区荣华中路10号1幢18层

电话：010-87227796

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律之规定，甲、乙双方本着真诚合作的原则，经过双方平等协商，就乙方向甲方提供运营维护服务事宜，签订本合同，共同遵照执行。

一、服务内容及要求

乙方向甲方提供的服务为：软件运维服务、硬件运维服务、人员驻场服务、重大保障服务等工作。具体维护内容和维护设备清单详见附件1《价格明细》。

二、服务期限

服务期限自2025年11月30日至2026年11月29日。

三、双方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方的服务进行监督及验收。
2. 甲方负责为乙方的服务提供必需的工作环境和条件。
3. 甲方应按照合同约定向乙方支付服务费用。
4. 乙方应按照合同约定提供运维服务，对于服务过程中甲方提出的意见应及时采取措施配合改进。
5. 乙方应根据《服务方案》合理安排人员配置，服务过程中，乙方工作人员的人身财产安全及劳资、食宿、差旅费用等均由乙方负责。
6. 乙方保证在提供服务过程中，不存在任何侵犯第三方合法权益的情形。
7. 乙方有权根据合同约定收取服务费用。
8. 乙方应严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等规定，对服务过程中接触的甲方数据承担保密义务，建立数据安全管理制度，不得泄露、篡改、毁损数据；若发生数据安全事件（如数据泄露、丢失），需在2小时内书面通知甲方，并采取补救措施，承担全部赔偿责任。

四、服务费用及支付方式

1. 本次项目费用总额含税合计为人民币 1465000 元，大写：人民币 壹佰肆拾陆万伍仟元整。本合同价款包含了乙方履行本合同所有义务所需的一切费用，除本合同另有明文约定外，甲方无需承担向乙方支付任何其他费用或款项的义务。本合同以人民币计价，往来合同款项以人民币支付。最终结算金额应根据乙方实际履行并完成的本合同约定义务

，以甲乙双方共同确认的金额为准；甲方按照实际发生及结项确认金额向乙方付款。

2. 支付方式：

双方签订本合同后，甲方收到乙方开具的合法合规的等额发票并验证通过后10个工作日内，将本合同预算总价款的50%，即人民币732500元（大写：柒拾叁万贰仟伍佰元整）支付给乙方。在服务满半年后，乙方提供半年度巡检报告，且甲方收到乙方开具的合法合规的等额发票并验证通过后10个工作日内，甲方向乙方支付合同预算总价款的30%，金额为439500元（大写：人民币肆拾叁万玖仟伍佰元整）。项目到期后，乙方提供年度维保服务报告，且甲方收到乙方开具的合法合规的等额发票并验证通过后，甲方向乙方支付本合同结算金额减除已付款项剩余的全部费用。

3. 甲方每次向乙方付款前，乙方均须向甲方提交合格合规发票，并经甲方验证通过后10个工作日内支付到乙方账户。若合同终止或被解除时双方确认的结算金额与甲方已经支付的金额不一致，乙方应按结算金额据实调整发票。乙方向甲方提供发票的形式与内容均应合法、有效、完整、准确，乙方不开具发票或开具了不合格发票，甲方有权延迟支付应付款项直至乙方开具合格票据之日，甲方不承担任何违约责任，乙方在本合同项下的各项义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；开具发票种类错误；开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符；发票上的信息错误；因乙方延迟送达、开具错误等原因造

成发票认证失败等。甲方在收到乙方提供的正式有效发票之前，甲方有权暂停支付任何费用而无需承担逾期支付责任。甲方收到乙方提供的发票后，无论任何时间发现乙方提供的发票不合格，乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换；如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担，甲方有权向乙方追偿并追究乙方相关法律责任。

4. 甲方开票信息：

名称：北京市大兴区荣华街道办事处

开户银行：中国银行北京亦庄文化园支行

账号：3467 6336 6129

税识别号：1111022430670035X3

地址：北京市经济技术开发区地盛北街1号院8号楼

电话：010-67828528

5. 乙方收款银行账号信息：— RONGHUA —

名称：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京经济技术开发区分行

账号：0200316809100138992

行号：102100031681

若乙方上述银行账户信息发生变更，应提前7个工作日书面通知甲方，否则因此产生的一切不利后果和法律责任由乙方承担。

五、保密条款

1. 不论是在本合同有效期内，还是在本合同终止以后，乙方均不得向第三方泄露在履行合同过程中所知悉的甲方的商业秘密、所获取的资料和数据等。

2. 不论是在本合同有效期内，还是在本合同终止以后，甲乙双方均不得向第三方泄露本合同的所有内容。

3. 若一方违反保密义务，需向守约方支付合同总金额20%的违约金；违约金不足以弥补守约方损失的，违约方还应赔偿全部损失（含直接损失、间接损失、维权费用等）。

六、知识产权条款

1. 乙方保证在向甲方提供服务过程中，甲方不会因乙方服务受到任何第三方提出的侵犯知识产权指控。

2. 在乙方提供服务过程中，如基于合同履行产生任何知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有。

3. 乙方不得实施任何侵犯知识产权的行为，包括在服务过程中获悉的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权。

七、不可抗力

1. 本合同履行过程中，因不可抗力以致合同部分或全部无法履行的，遭受不可抗力一方可以部分或全部免除责任；但遭受该不可抗力事件的一方，应在事件发生后48小时内通知对方，并提供相关证明。

2. 发生不可抗力事件时，双方应尽一切合理的努力，使不可抗力对履行合同造成的任何延误或损失减少到最小；双方按照不可抗力对本合同履行的影响程度，协商决定延期履行本合同或终止本合同。

3. 本合同履行过程中，因接受政府行政指令而无法履行的，接受政府行政指令的一方可以免除责任。

八、违约责任

1. 甲乙双方均应按照合同约定履行义务，任何一方违反合同义务的，守约方有权要求违约方按照合同约定和法律规定承担违约责任。

2. 乙方不履行合同或服务导致无法通过甲方验收时，甲方有权解除合同，乙方须退还甲方支付的相应服务费，由此给甲方造成的经济损失由乙方承担。若合同履行过程中，发现乙方虚假投标的，甲方有权终止合同，由乙方承担相关的法律责任。甲方解除或终止合同，乙方应在24小时内无条件让出甲方工作环境。

3. 因乙方原因导致甲方被任何第三方追究责任的，乙方应负责解决并承担由此给甲方造成的损失。

4. 因一方原因使合同无法履行，经双方协商达成一致，可形成书面协议解除合同。

5. 服务期间若运维硬件设备发生故障，备件应8小时内到达现场，12小时内完成硬件故障设备更换与维修及软件系统的调试，以保证平台的正常运行。若因乙方原因导致备件未按时送达，且严重影响业务使用的，乙方应每次向甲方支付合同金额的万分之三的违约金（违约金不足以

弥补相应损失的，乙方还应赔偿损失），待支付款项时一同结算；如上述未按时送达并影响平台使用情况累计发生三次，甲方有权解除合同。

服务期间若运维软件发生故障，应3小时内完成软件系统的调试，以保证平台的正常运行。若未按时完成调试，且严重影响业务使用的，乙方应每次向甲方支付合同金额的万分之二的违约金（违约金不足以弥补相应损失的，乙方还应赔偿损失），待支付款项时一同结算；

如上述未按时完成情况累计发生三次，甲方有权解除合同。

6. 服务期间若因系统安全漏洞、补丁升级等不及时造成重大不良影响的，一次扣减合同金额的5%，累计二次扣减合同金额的1%，累计三次甲方有权解除合同，双方据实结算；相同原因造成甲方被上级部门通报批评的，甲方有权解除合同，双方据实结算。

7. 因甲方系财政拨款单位，如因财政或有关部门就本项目资金拨款不到位，待用于本项目的资金到位后再向乙方付款。

九、争议解决方式

如因本合同发生争议，双方应协商解决，如协商不能达成一致或不愿协商，任何一方均可向甲方所在地的北京市大兴区人民法院提起诉讼解决。

十、合同的变更和补充：

经甲乙双方协商一致，针对本合同未尽事宜双方可以签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力；在合同履行过程中情况发生变化时双方可以签订书面变更协议，变更本合同部分条款。

十一、廉洁自律约定

甲、乙双方严禁利用职务便利收受管理服务单位或个人提供的钱物及其他好处；严禁利用行业资源牟利或向特定关系人输送不当利益。

十二、其他

1. 本合同壹式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份，各合同文本具有同等法律效力。合同附件作为本合同有效组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

2. 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，至服务期限届满终止。

3. 如遇本合同及补充协议/变更协议约定内容仍有未尽事宜，或者本合同及补充协议/变更协议约定内容与法规政策相悖的情形，均按照法规政策执行。

（以下无正文，为合同签章部分）

甲方：（盖章）



乙方：（盖章）



法定代表人/授权代表：（签字）

）

日期：2025. 11. 30

法定代表人/授权代表：（签字）

日期：2025. 11. 30

荣华街道

— RONGHUA —

附件1：价格明细

1.1. 价格明细总表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注
1	软件部分运维服务	157500	1	157500	对荣华街道城市管理综合性信息服务平台所涉及的数据库、中间件、操作系统、应用、代码等，进行日常巡检、代码运行、安全加固、渗透测试扫描漏洞整改修复、风险检测应对、补丁升级、数据备份恢复、性能优化及建议、BUG修复、数据接入和接出技术支持对接等服务。
2	硬件部分运维服务	1025500	1	1025500	针对荣华街道城市管理综合性信息服务平台所涉及的服务器、网络、安全、存储、虚拟化、监控摄像机、人脸识别设备等设备及应用软件联席控制台、LED指挥大屏等设备/软件，提供备品备件，备件更换、补丁升级、故障处理、定期巡检、灰尘清理、技术支持等服务。
3	人员驻场服务	201000	1	201000	指派一名技术人员提供驻场服务，为街道提供基础设施日常巡检、简单问题处理、桌面端运维、基础设施维护、故障报修、应急响应、配合街道进行IT类资产梳理汇总等相关服务。
4	重大保障服务	81000	1	81000	如遇重要事项和重大活动期间，需派专业运维团队到客户现场，提供特殊时段的技术支持，特殊时段指业务敏感时段提供全程的系统运行保障，保证系统的高可用性和稳定性。重保期间7*24小时安全监控与值守，针对网站可用性、黑链、暗链、篡改、挂马及其他安全事件进行分析和处置。
合计				1465000	/

1.2. 价格明细表

1.2.1. 软件部分运维服务分项清单

针对荣华街道城市管理综合性信息服务平台（荣华街道城市管理综合性信息服务项目、信息基础设施示范社区建设项目和荣华街道城市管理综合性信息服务平台拓展功能项目）的软件部分，本次运维内容包含平台软件所涉及的数据库、中间件、操作系统、应用等，提供日常巡检、安全加固、风险检测应对、补丁升级、数据备份恢复、性能优化及建议、BUG修复等服务。本项运维服务费用 157500 元，具体服务内容如下：

序号	分项名称	单价（元）	数量（人月）	合价（元）	备注/说明
1	平台功能运维服务-荣华街道城市管理综合性信息服务平台项目	15000	1	15000	功能模块巡检：每日以自动化脚本结合人工抽查的方式，验证数据分析模块（含数据大屏的网格数据实时统计、监控数据实时统计、历史统计及网格管理等子模块，确保数据实时统计、分类统计与趋势分析功能有效）、居民服务模块（电梯管理的电梯列表、维修管理，烟感管理的烟感列表、告警管理、维修记录等子模块运行逻辑）的有效性，同时检查线上议事（议事管理、评审管理、评论管理）、考勤管理（班次管理、考勤组管理、每日统计、月度统计、原始记录）等模块与街道实际工作流程的适配性，保障功能与业务需求一致。 配置动态调整：依据街道行政区划调整（如社区合并），更新数据分析模块中的网格划分数据；结合季节性工作重点（如夏季防汛、冬季防火），优化居民服务等模块相关排查任务模板；根据用户反馈，对线上议事、考勤管理等模块功能进行调整，如在考勤管理模块新增特殊班次设置等，每季度收集业务部门需求，形成功能优化清单。 数据校验与分析：每周比对居民服务模块中电梯维修记录、烟感告警记录等与实际处置结果的一致性；每月核查数据分析模块（网格数据、监控数据的统计

					分析结果等)与原始业务数据的匹配度,确保报表输出准确,为管理决策提供可靠依据。
2	共性基础运维服务-服务器	15000	1.5	22500	配备5人服务器工程师团队,每月安排4人至少进行1次对数据服务器以及应用服务器进行综合巡查及维护,具体服务内容如下: (1) 服务器硬件状态检查 (2) 服务器硬件安装与调整 (3) 服务器设备事件管理服务 (4) 服务器性能监控 (5) 应用维护 (6) 服务器进程与服务检查 (7) 服务器磁盘空间检查 (8) 服务器系统漏洞修补 (9) 系统配置与变更管理 (10) 系统垃圾清理 (11) 记录与报告
3	共性基础运维服务-存储数据维护	15000	1	15000	配备4人存储工程师团队,每月安排3人至少进行1次对存储数据进行综合巡查及维护,具体内容如下: (1) 存储设备配置管理服务 (2) 备份作业检查 (3) 交换机日常状态检查维护 (4) 存储设备事件管理服务 (5) 备份及恢复策略制定 (6) 备份介质管理 (7) 备份软件维护 (8) 备份数据恢复 (9) 备份数据整理 (10) 存储设备运行维护 (11) 记录与报告
4	共性基础运维服务-数据库系统维护	15000	1	15000	配备4人数据库工程师团队,每月安排3人至少进行1次对数据库进行综合巡查及维护,安排1人作为应急处理人员,具体内容如下: (1) 数据库实例状态检查 (2) 数据库表空间使用情况 (3) 监控查看数据库的连接情况 (4) 表空间使用情况和性能检查 (5) 数据库告警日志检查分析 (6) 数据库备份检查
5	共性基础运维服务-中间件	15000	1	15000	配备4人中间件工程师团队,每月安排3人至少进行1次对中间件进行综合巡查及维护,安排1人作为应急处理人员,具体内容如下: (1) 数据维护 (2) 数据备份 (3) 系统日常维护 (4) 中间件升级而对应用软件进行适应性更新与调测服务 (5) 中间件维护操作手册及应急流程

					更新
6	共性基础运维服务-业务应用	15000	1.5	22500	配备6人软件开发工程师团队。具体内容如下： 1. 负责应用程序更新、修复和升级等，确保应用程序的性能、安全和稳定。 2. 监控应用程序的性能并根据需要进行调整。 3. 处理用户反馈，解决用户遇到的问题，提供持续优质的客户服务。 4. 确保开发和测试环境的正确配置和操作。 5. 维护文档和相关记录以追踪应用程序的活动和运行状况。 6. 调查应用程序问题并快速解决，以便确保应用程序在任何环境下都能正常工作。 7. 协同测试团队测试，以便确保应用程序在任何环境下都能正常工作。 8. 配合其他团队，保证系统功能的统一性和完整性。
7	共性基础运维服务-操作系统	15000	1.5	22500	配备4人以上团队，每月安排1人至少进行1次对操作系统进行检查、更新、适配等维护。
8	共性基础运维服务-安全加固	15000	2	30000	配备4人以上安全工程师团队，每季度安排2人至少进行1次系统风险漏洞扫描，并安排4人进行1-2周的风险漏洞修复。配合开发区对系统漏扫，根据漏扫结果对系统进行风险处理，同时还进行日常加固工作： （1）日常安全加固工作，主要是根据风险评估结果进行系统安全调优服务，根据系统运行需要适时调整各类设备及系统配置、合理规划系统资源、消除系统漏洞，提高系统稳定性和可靠性； （2）主动安全加固，在未出现安全事故之前就对已经通报或者暴露出来的软件漏洞或最新病毒库更新，就主动进行计划的升级和改进，从而避免出现安全事故。
	总价（元）			157500	

1.2.2. 硬件部分运维服务分项清单

针对荣华街道城市管理综合性信息服务平台（荣华街道城市管理综合性信息服务项目、信息基础设施示范社区建设项目和荣华街道城市管理综合性信息服务平台拓展功能项目）的硬件部分，本次运维涉及内容包含服务器、网络、安全、存储、虚拟化、监控摄像机、人脸识别机、不间断电源设备等全部信息化设备及应用软件联席控制台、LED指挥大屏等设备，运维期间提供备品备件、备件替换、补丁升级、故障处理、定期巡检、灰尘清理、技术支持等服务。本项运维服务费用 404000 元。具体明细如下：

序号	分项名称	单价（元）	数量（人月）	合价（元）	备注/说明
1	VCN30 20_视频云节点	15000	1	15000	配备2人以上视频工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、主机硬盘、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
2	VCM50 20_智能分析平台	15000	1.5	22500	配备4人以上视频分析工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、主机硬盘、分析单元板卡、管理单元板卡、光接口版、光模块、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每2月对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
3	DEC61 08_高清解码器	15000	1	15000	配备2人以上视频工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、高速缓存器、视频线缆、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理

					等服务
4	Ocean Stor5 500V3 (For I VS) 结构化数据存储	15000	0.8	12000	配备2人以上存储工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、DAB盘柜、控制器、硬盘、BBU电池、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。检查系统存储空间的增长情况，提供对存储空间增长需求的预估；评估存储系统和网络系统运行性能，提供系统性能调整并对可能的潜在问题提出警告。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
5	卡口图片接入网服务器	15000	0.8	12000	配备2人以上服务器工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、主板、硬盘、Raid卡电池、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
6	联席控制台	10000	1	10000	配备2人以上桌面工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、硬盘、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对桌面包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理、系统重装等服务
7	LED指挥大屏	15000	2	30000	配备4人以上大屏显示工程师团队，每月至少进行2次健康检查巡检，检查包括：大屏亮度、视频拼接器、主机工作站、配电系统、系统性能、系统日志、大屏显示等功能是否正常。每2月对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对大屏系统包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
8	门禁系统	15000	1	15000	配备2人以上门禁系统工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括门禁系统程序、控制器、读卡器、门磁等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务

9	机房工程	15000	1.5	22500	配备2人以上机房系统工程师团队，对荣华街道城市管理综合性信息服务平台所涉及的机房，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括UPS主机、蓄电池等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，配合消防部门进行设备检查和修理工作。每半年对UPS设备进行一次充放电测试工作。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
10	RH2288V3_服务器	15000	1	15000	配备2人以上服务器工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、主板、硬盘、Raid卡电池、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
11	OceanStorS1212_光交	15000	1.5	22500	配备2人以上光交工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
12	OceanStor2600V3_融合存储	15000	0.8	12000	配备2人以上存储工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：主机电源、DAE盘柜、控制器、硬盘、BBU电池、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。检查系统存储空间的增长情况，提供对存储空间增长需求的预估；评估存储系统和网络系统运行性能，提供系统性能调整并对可能的潜在问题提出警告。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
13	S5720-52X-LI-AC_接入交换机	15000	0.8	12000	配备2人以上数通工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务

14	S5720-28X-SI-AC_管理交换机	15000	0.8	12000	配备2人以上数通工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
15	S6720-26Q-SI-24S-AC_核心交换机	15000	1	15000	配备2人以上数通工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
16	AR2240_路由器	15000	1	15000	配备2人以上数通工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
17	USG6620_防火墙	15000	1	15000	配备2人以上安全工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作，对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
18	人员出入口卡口相机(华为M2121-EFL)	10000	1	10000	配备2人以上视讯工程师团队，每月至少进行1次健康检查巡检，检查包括：图像、线缆、电源是否正常。每季度对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务

19	车辆出入口卡口相机(华为M2120-EVL)	10000	1	10000	配备2人以上视讯工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 图像、线缆、电源是否正常。每季度对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
20	社区重点区域人像卡口相机(华为M2121-EFL)	10000	1	10000	配备2人以上视讯工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 图像、线缆、电源是否正常。每季度对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
21	VCM硬件扩容(华为VCM硬件单板)	15000	1	15000	配备4人以上视频分析工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 主机电源、主机硬盘、分析单元板卡、管理单元板卡、光接口板、光模块、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每2月对设备进行1次除尘及运行环境清理工作, 对包含的软件(150路VCM人脸图片分析管理授权、2000路VCM摄像机接入授权)进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
22	一体化运维终端(华为S5720 I-6X-PWH-S I-AC)	15000	1	15000	配备2人以上数通工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作, 对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
23	社区接入交换机(华为S5720-28X-LI-24S-AC)	15000	1	15000	配备2人以上数通工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 设备内存、CPU、主板、电源、风扇、光模块、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作, 对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务

24	一键报警一体机(海康威视DS-PEA20-FC(V))	15000	0.5	7500	配备2人以上安防工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 设备内存、CPU、主板、电源、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作, 对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
25	社区展示大屏居委会(MAXHUB智能会议平板X3系列75寸)	10000	0.25	2500	配备2人以上安防工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 设备内存、CPU、主板、电源、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作, 对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
26	人像识别控制器(卓优RN-GF-P15-H1)	15000	1	15000	配备4人以上视讯工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 设备内存、CPU、电源、设备日志和告警等工作是否正常。每季度对设备包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
27	网络传输硬件设备	15000	1.8	27000	配备4人以上强弱电工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 设备、主板、电源、风扇等工作是否正常。每季度对网络传输硬件设备进行1次除尘及运行环境清理工作。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理等服务
28	平台联席操作台硬件设备	15000	0.3	4500	配备2人以上桌面工程师团队, 每月至少进行1次健康检查巡检, 检查包括: 主机电源、硬盘、系统性能、系统日志、主机风扇、主机温度等是否正常。每季度对设备进行1次除尘及运行环境清理工作, 对桌面包含的软件进行检测、升级维护、补丁更新等维护。根据设备运行情况提供不限次数的技术支持、故障分析处理、系统重装等服务
总价(元)				404000	

针对荣华街道城市管理综合性信息服务平台（荣华街道城市管理综合性信息服务项目、信息基础设施示范社区建设项目和荣华街道城市管理综合性信息服务平台拓展功能项目）的备品备件部分，本次运维涉及内容包含服务器、网络、安全、存储、虚拟化、监控摄像机、人脸识别机、不间断电源设备等全部信息化设备及应用软件联席控制台、LED指挥大屏等设备，运维期间提供备品备件替换服务。本项运维服务费用 621500 元。具体明细如下：

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	VCN3020_视频云节点	15030	1	15030	备品备件：机框、控制器主板（内存、CPU）、硬盘（系统盘和数据盘）、电源。
2	VCM5020_智能分析平台	73880	1	73880	备品备件：VCM5020机框（风扇框、电源）、分析单元板卡（1*E5-2658 V4 CPU、4*16G内存、4*P4 GPU、240G SSD 硬盘）、增强型分析单元板卡（2*E5-2658 V4 CPU、8*16GB DDR4内存、240GB SSD硬盘、12*HI3536解码板）、管理单元（1*E5-2695 V4 CPU、240G SSD 硬盘、4*64GB内存、4*1.6TB NVMe 卡、数据库和索引引擎）、多功能交换板卡（4*10GE光接口模块、4*FC 10GE接口模块、4*FC 40GE接口模块）、通用处理单元卡（2*E5-2618 V4 CPU、2*600GB硬盘,8*16GB内存）
3	DEC6108_高清解码器	25500	1	25500	备品备件：解码器主板、AC电源、高速缓存器、5M高清视频线缆
4	OceanStor5500V3(ForI VS)结构化数据存储	5000	1	5000	备品备件：机框、DAE盘柜、控制器（内存、CPU）、硬盘、电源、BBU 电池、光模块、FC/SAS板卡、48G高速线缆
5	卡口图片接入网服务器	9850	1	9850	备品备件：主板（CPU、内存）、硬盘、高清接口卡、电源、风扇模块、10GB光模块
6	联席控制台	7400	1	7400	备品备件：高清显示器、主板、CPU、内存、硬盘、电源、风扇
7	LED指挥大屏	186000	1	186000	备品备件：LED显示屏（25m²拼接）、主控工作站（I5 CPU、4G内存、21寸显示器、500G硬盘、高清显卡输出

					）、视频拼接器、网络交换机、大屏配电系统
8	门禁系统	6400	1	6400	备品备件：两门控制器，4读卡器*4，四门控制器，4读卡器*1，读卡器*16，双门电磁锁（含支架）*3，单门电磁锁（含支架）*7，门磁*10，辅料
9	机房工程	60100	1	60100	备品备件：UPS输出柜，UPS主机，蓄电池，电池柜，PDU，机柜，柜式七氟丙烷气体灭火装置，自动泄压装置，壁挂主机，气体灭火控制盘，辅料
10	RH2288V3_服务器	3500	1	3500	备品备件：2*E5-2650V4 CPU、24*8G内存、2*300G SAS硬盘、4*02311AFU风扇、2*750W电源
11	OceanStorS NS2124_光交	62880	1	62880	备品备件：8Gb多模SFP模块、光纤跳线、交流电源、光接口板卡
12	OceanStor2 600V3_融合存储	17220	1	17220	备品备件：机框、DAE盘柜、控制器（内存、CPU）、硬盘、电源、BBU电池、光模块、FC/SAS板卡
13	S5720-52X-LI-AC_接入交换机	2850	1	2850	备品备件：交换机整机、电源模块、光模块
14	S5720-28X-SI-AC_管理交换机	2980	1	2980	备品备件：交换机整机、电源模块、光模块
15	S6720-26Q-SI-24S-AC_核心交换机	4840	1	4840	备品备件：交换机整机、电源模块、光接口板卡、光模块
16	AR2240_路由器	26110	1	26110	备品备件：路由器机框、4端口1000BASE-RJ45-L2接口卡(SIC)、4端口1000BASE-SFP-L2以太接口卡、2端口10GE光口接口卡、电源、光模块
17	USG6620_防火墙	2820	1	2820	备品备件：防火墙主机、2*10GE光口+8GE电口卡、300G SAS硬盘、电源、光模块
18	人员出入口卡口相机（华为M2121-EFL）	11240	1	11240	备品备件：摄像机整机、电源模块、光模块
19	车辆出入口卡口相机（华为M2120-EVL）	10800	1	10800	备品备件：摄像机整机、电源模块、光模块
20	社区重点区域人像卡口相机（华为M2121-EFL）	10200	1	10200	备品备件：摄像机整机、电源模块、光模块
21	VCM硬件扩容（华为VCM	14500	1	14500	备品备件：VCM5020管理单元（1*E5-2695 V4 CPU、240G SSD硬盘、4*64GB

	硬件单板)				内存、4*1.6TB NVMe卡、数据库和索引引擎)
22	一体化运维终端 (华为 S5720I-6X-PWH-SI-AC)	18900	1	18900	备品备件: 交换机整机、电源模块、光模块
23	社区接入交换机 (华为 S5720-28X-LI-24S-AC)	3600	1	3600	备品备件: 交换机整机、电源模块、光模块
24	一键报警一体机 (海康威视 DS-PEA20-FC(V))	2500	1	2500	备品备件: 海康威视DS-PEA20-FC报警主机整机、主板、内存、CF卡、电源、展示大屏
25	社区展示大屏居委会(M AXHUB智能会议平板X3系列75寸)	1500	1	1500	备品备件: 智能会议平板整机、电源、网络及视频输出模块
26	人像识别控制器 (卓优 RN-GF-P15-H1)	3900	1	3900	备品备件: 人像识别主机、电源模块
27	网络传输硬件设备	25200	1	25200	备品备件: 光转电收发器、ODF光纤配线架、POE交换机、集中供电器、门禁交换机等
28	平台联席操作台硬件设备	6800	1	6800	备品备件: 高清显示器、CPU、内存、硬盘
总价 (元)				621500	

1.2.3. 人员驻场服务分项清单

本项目的人员驻场服务,是指派一名技术人员提供驻场服务,包括统筹运维服务计划,协调跨部门资源,监控服务质量,对接街道需求与客户满意度管理;负责荣华街道城市管理综合性信息服务平台、机房服务器及网络设备的日常巡检、故障处理、性能优化与固件升级;承担摄像头、门禁系统、报警联防等智能硬件的安装调试、算法优化、权限管理与应急维修;负责社区一体化运维终端、指挥中心可视化设

备的日常维护、软件升级及操作支持；5×8小时待命，协助处理突发重大故障，协调备件紧急调配与外部技术资源支持。本项运维服务费用 201000 元，具体服务内容如下：

序号	服务内容	分项名称	单价（元）	数量（项/月）	合计（元）	备注/说明
1	人员驻场服务	基本工资	9000	12	108000	指派一名技术人员提供驻场服务，包括统筹运维服务计划，协调跨部门资源，监控服务质量，对接街道需求与客户满意度管理；负责综合信息平台、机房服务器及网络设备的日常巡检、故障处理、性能优化与固件升级；承担摄像头、门禁系统、报警联防等智能硬件的安装调试、算法优化、权限管理与应急维修；负责社区一体化运维终端、指挥中心可视化设备的日常维护、软件升级及操作支持；5×8小时待命，协助处理突发重大故障，协调备件紧急调配与外部技术资源支持。
		企业社保	5000	12	60000	
		通讯补助	300	12	3600	
		交通补助	300	12	3600	
		企业福利	150	12	1800	
		绩效奖金	2000	12	24000	
	总价（元）				201000	

1.2.4. 重大保障服务分项清单

本项目的重大保障服务，是指如遇重要事项和重大活动期间，如春节、特殊会议、防汛等重点时期，需派3人专业运维团队到客户现场，提供特殊时段的技术支持，特殊时段指业务敏感时段（业务高峰期、系统重大升级和变更期间）提供全程的运行保障服务，保证系统的高可用性和稳定性。重保期间7*24小时安全监控与值守，针对网站可用性、黑链、暗链、篡改、挂马及其他安全事件进行分析和处置。本项运维服务费用 81000 元，具体服务内容如下：

序号	服务内容	分项名称	单价（元）	数量（人月）	合计（元）	备注/说明
----	------	------	-------	--------	-------	-------

序号	服务内容	分项名称	单价（元）	数量（人月）	合计（元）	备注/说明
1	重大保障服务	春节期间重大保障	15000	2	30000	春节、两会、五一、十一、重大事件和护网期间派3人专业运维团队到客户现场，提供特殊时段的技术支持，特殊时段指业务敏感时段（业务高峰期、系统重大升级和变更期间）提供全程的运行保障服务，保证系统的高可用性和稳定性。重保期间7*24小时安全监控与值守，针对网站可用性、黑链、暗链、篡改、挂马及其他安全事件进行分析和处置。
		两会期间重大保障	15000	0.8	12000	
		五一假期期间重大保障	15000	1	15000	
		十一假期调研重大保障	15000	1	15000	
		重大事件期间保障	15000	0.3	4500	
		护网期间重大保障	15000	0.3	4500	
	总价（元）				81000	/



荣华街道

— RONGHUA —

附件2：服务说明

一、软件系统运维服务方案

2.1.1 专项运维服务

2.1.1.1 城市管理综合性信息服务平台专项运维

功能模块巡检：每日通过自动化与人工抽查，验证事件处理流程节点逻辑、智能预警规则有效性，检查模块与街道工作的适配性，确保功能匹配业务需求。

配置动态调整：依街道区划调整更新网格数据，按季节性工作重点优化排查模板，根据用户反馈调整模块功能，每季度收集需求形成优化清单。

数据校验与分析：每周比对事件记录与处置结果，每月核查统计数据与原始数据匹配度，确保报表准确，为管理决策提供依据。

2.1.2 共性基础运维服务

2.1.2.1 服务器

配服务器工程师团队，每月 1 次综合巡查维护数据与应用服务器，每 15 天 1 人不定期检查；包含硬件状态检查、硬件安装与调整、性能监控、应用维护、进程与服务检查、磁盘空间检查、漏洞修补、系统配置与变更管理、系统垃圾清理、记录报告等内容。

2.1.2.2 存储数据维护

配存储工程师团队，每月至少 1 次综合巡查维护；包含存储配置管理、备份作业检查、交换机日常状态检查维护、

存储设备事件管理服务、备份及恢复策略制定、备份介质管理、备份软件维护、备份数据恢复、备份数据整理、存储设备运行维护、记录与报告等内容。

2.1.2.3数据库系统维护

配数据库工程师团队,每月至少进行1次综合巡查维护,设1名应急人员。包含实例状态、表空间使用情况、监控查看数据库的连接情况、表空间性能检查、数据库告警日志检查分析、数据库备份检查等内容。

2.1.2.4中间件

配中间件工程师团队,每月进行1次综合巡查维护,设1名应急人员;包含数据维护与备份、系统日常维护、升级适配调测、手册更新等内容。

2.1.2.5业务应用

配软件开发工程师团队;负责程序更新修复、性能监控、用户问题处理、环境配置、文档维护,协同测试、与其他团队配合保障系统统一。

2.1.2.6操作系统

配专业团队,每月1人至少进行1次检查、更新、适配维护。

2.1.2.7安全加固

配安全工程师团队,每季度至少进行1次系统漏洞扫描、1-2周修复;配合经开区系统漏扫,处理风险,同时开展日常安全调优与主动漏洞升级加固。

二、硬件设备运维服务方案

2.2.1 荣华街道城市管理综合性信息服务平台项目

2.2.1.1 综合信息服务平台硬件运维

每月检测服务器/网络设备状态（CPU、内存等）并生成检测报告，每季度进行核心设备固件升级和性能优化；7×24小时热线响应故障，严重故障10分钟内响应、2小时内修复，一般故障6小时内处理；每年评估设备性能，更换老旧硬件，系统可用率达99.95%。

2.2.1.2 城市管理综合指挥中心硬件运维

每月校准大屏、调试音频设备，每季度联调视频会议系统；年度清洁大屏、检测音频部件（高频故障部件更换率 $\geq 30\%$ ）；建立备件库，故障响应 ≤ 4 小时。

2.2.1.3 视频资源接入所需硬件运维

实时监测摄像头在线状态，离线设备24小时内修复，每月清理存储；每半年更新算法，100%修理故障摄像头，识别准确率达92%。

2.2.1.4 门禁系统硬件运维

每月检测读卡器识别率并校准，每季度核查权限同步；年度升级15%设备（应急电源续航 ≥ 4 小时）；每季度模拟报警，响应 ≤ 8 分钟并归档。

2.2.1.5 机房工程硬件运维

实时监控温湿度（5分钟内响应），每月测试UPS电源充放电（续航 ≥ 6 小时）；每月整理机柜，年度检修空调、测试服务器冗余；备份配置数据、制定应急预案，维护消防设备。

2.2.2信息基础设施示范社区建设项目

2.2.2.1社区重点区域人像卡口相机运维

每月检查摄像头状态、清洁镜头，每半年调整角度；100%替换故障摄像头，异常事件抓拍率不少于88%；视频留存 ≥ 30 天。

2.2.2.2车辆出入口卡口相机运维

每月检测识别准确率，每季度调试设备，极端天气后24小时内巡检；年度更新10%摄像头算法（强光/暴雨下识别率 $\geq 97\%$ ）；制定拥堵预案，处理时效 ≤ 12 分钟。

2.2.2.3人员出入口卡口相机运维

每月优化算法，每季度联调门禁；年度检测硬件、更新识别算法（准确率达92%）；高峰期监控负载，通过优化确保通行延迟 ≤ 1.8 秒。

2.2.2.4社区一键报警系统运维

每日查终端在线状态（离线2小时内修复，在线率100%）；每季度应急演练（响应 ≤ 25 秒）；年度更换老化部件，保障传输零延迟。

2.2.2.5社区监控系统支持环境运维

每月检测终端功能、修复漏洞；年度升级硬件；备份数据，设置分级管理访问权限。

2.2.3. 荣华街道城市管理综合性信息服务平台拓展功能项目

2.2.3.1平台联席操作台运维

检查人员申报故障，提供设备编号/截图，运维工程师30分钟内远程诊断、现场处理4小时内到达，72小时内验收回访；保障23台操作台硬盘运转，部署虚拟化系统，机房设千兆防火墙+VPN加密；硬件修复及时率 $\geq 95\%$ ，数据备份完整率100%，用户满意度 ≥ 90 分，每月考核。

三、人员驻场服务方案

运维单位组建专项团队，驻派合格的工程师在客户（指定）工作地点提供持续的平台运维支持服务，了解客户内部流程和需求，熟悉系统的运行状况，可以协助客户进行平台日常操作，预防重大故障发生，或者在发生故障时可以快速定位并解决故障。并为客户提供基础设施日常巡检、简单问题处理、桌面端运维、基础设施维护、故障报修、应急响应等工作。

级别	相关要求
驻场运维工程师	学历经验：大专及以上学历，3年IT相关经验，优先有国产软硬件运维经验。 技能能力：熟练使用国产/主流操作系统，熟悉国产网络设备运维、系统基础服务，具备SQL开发、软件调优及文档书写能力。

2.3.1 服务目标

实现5×8小时保障，系统可用率 $\geq 99.9\%$ ，严重故障平均修复时间 ≤ 2 小时；10分钟内响应硬件故障，客户满意度 $\geq 96\%$ ，年度零重大事故。

2.3.2 人员配置方案

派驻1名系统运维工程师，覆盖网络、服务器、智能设备等专业领域，5×8小时工作（含法定假期），承担运维计划统筹、设备巡检维修、应急故障处理等职责，需满足对应经验与资质要求（如5年管理经验、3年运维经验等）。

2.3.3 服务流程与标准

1. 日常运维

每周1次实地巡检机房、摄像头等核心设备，24小时热线+工单响应（10分钟响应、30分钟到现场，一般问题6小时内解决，严重故障2小时内修复）；每月服务器维护，每季度更新固件，每年制定升级规划。

2. 应急保障

故障分四级响应，对应不同处理时限与资源调配策略；驻场点设备件库（确保紧急情况下30分钟内替换），每季度1次应急演练并复盘。

3. 质量管控

每周提交运维周报，每月开沟通会；按月考核人员（依据工单时效、满意度等指标），结果与绩效挂钩。

2.3.4 服务资源保障

配备专业检测工具与办公设备，提升现场处置效率；与华为等厂商合作，确保复杂问题4小时内获远程支持。

2.3.5 服务承诺

10分钟内响应故障、30分钟内到场（紧急），一般故障6小时内解决；硬件可用率 $\geq 99.9\%$ ，年度重大故障 ≤ 2 次；签订保密协议；每月收集用户满意度反馈（年度满意度 $\geq 96\%$ ）。

四、重大保障服务方案

2.4.1 保障目标

确保平台及相关硬件在特殊时期（重大活动、极端天气

）零中断、零事故，核心系统可用率100%。重大故障30分钟内响应、1小时内修复，保障民生与城市管理运转。实现全生命周期监测硬件，预判风险，降低突发故障概率90%以上。

2.4.2保障内容

重大事项和重大活动期间（春节、特殊会议等）、业务敏感时段（高峰期、系统升级等），派专业团队现场支持，提供全程系统运行保障，保障系统高可用与稳定。

2.4.3保障措施和流程

前置预防

重大事件前7天深度巡检核心设备并建档；对核心设备进行冗余配置，启用备用电源链路；每小时备份关键数据并异地存储。

实时监测，部署AI运维平台毫秒级监测硬件数据，异常数据触发三级预警；监控调度组每2小时研判风险，制定预案。

应急响应，Ⅰ级故障（系统瘫痪）30分钟启动小组、1小时恢复核心业务；Ⅱ级故障（部分功能失效）40分钟到场、2小时修复；提前储备备件（确保1小时内送达），联动电力通讯部门优先恢复。

后期优化，保障结束48小时内复盘，更新预案；硬件短板纳入年度升级计划。

2.4.4资源保障

重保期间7×24小时监控值守，处置安全事件；每年至

少4次应需提供现场值守（如重大会议、系统升级）。

2.4.5特殊场景专项预案

运维团队按需求提供阶段性重点保障方案，进行保障值守、应急响应，确保在重要时期硬件稳定运行。

2.4.5.1重要节假日

重要节假日：春节（保障周期8天）、五一（保障周期5天）等，临时增加人员，前置3天检查，全周期值守，保障硬件健康与系统稳定。

2.4.5.2重要会议

两会等重要会议重大保障周期内（6天）提供支撑服务。会前1天全面检查，会期值守，配备备用软硬件，快速处置故障。保障会议期间业务系统正常运行，满足信息服务需求。

2.4.5.3重大事件

汛期、突发性重大事项（2天）等期间，提前检查UPS与机房防水，加强监控，制定应急方案。保障信息系统在重大事件期间可靠服务。

2.4.5.4护网期间重保服务

每年度国家级、市级护网行动（2天）时间内，临时增加人员、组建重保团队，加强防护、优化性能，输出报表，快速响应，确保护网期间业务系统、应用软件具备持续提供服务的能力。