

[illegible]

含技术培训、技术中介

签订地点：北京市

签订日期：2022 年 03 月 09 日



依据《中华人民共和国民法典》的规定，根据磋商中标结果，合同双方就 应急指挥系统全天候运维项目其他维修和保养服务采购项目 的技术服务，签订本合同。

一、服务内容、方式：

北京市昌平区应急管理局（以下简称甲方）委托北京益信博达科技有限公司（以下简称乙方）对“昌平区应急指挥系统”进行运行维护技术服务工作，内容与要求如下：

（一）工作范围

昌平区应急指挥系统承载市、区应急指挥调度的统一和部署工作，担负着与市政府、各镇（街道）、相关部门视频会议连接及区领导办公会议多媒体演示等多种功能，汇集雪亮平台、防汛平台、森防平台等辅助决策手段系统。包括指挥大厅音视频系统，市应急、区应急视频会议系统；市、区云单兵系统；雪亮工程道路监控系统、森林防火监控系统、扫雪铲冰道路监控系统。

对“昌平区应急指挥系统”进行 24（小时）全年全天候不间断驻场保障运维服务，以及对系统设备的维护服务。（维护清单见附件一）。

（二）工作内容

维护服务内容：

1. 信号系统设备维护；
2. 综合指挥系统设备维护；
3. 音响及视频会议系统设备维护；
4. 大屏系统设备维护；
5. 人员驻场；
6. 包括应急局办公桌面系统维护；

二、乙方责任及义务

1. 乙方负责对“昌平区应急指挥系统”设备的日常维护工作，系统正常运行率不小于 95%。

2. 乙方应按协议约定的维护内容、标准进行项目服务及保障工作。

2022 年 12 月 20 日，提供《年度服务工作总结报告》。甲方应当在收到报告后 5 日内进行评审或提出质疑，5 日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

3. 提供现场技术支持服务

针对应急指挥系统全天候运维项目其他维修和保养服务采购项目，乙方应安排至少 4 名驻场服务工程师为“昌平区应急指挥系统”提供运维驻场工作，以 205 指挥大厅为中心，以 201 应急值班室为重点，提供 24（小时）运维服务及技术支持服务。包括国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），确保顺利完成汛期、防火期及重大活动期间高强度运维保障。

4. 视频会议、日常会议保障及特殊时期及节假日应急保障

服务工程师接到会议通知后，做到在视频会议前检查联调，依据《运维服务手册》进行会议保障，填写《会议记录单》并进行存档。每月底将当月《会议记录单》统计录入当月运维工作报告。提供重要视频会议、重要活动的重点现场保障工作。

5. 故障处理服务

提供“昌平区应急指挥系统”中各子系统后备高级技术专家支撑，高效处理解决各子系统故障问题。维修故障处理随时响应，当服务人员不能解决的专业问题出现后，乙方应安排高级技术专家 2 小时之内到达现场，4 小时内解决问题。如 4 小时内不能解决问题，乙方应在 12 小时内进行系统恢复工作；硬件设备出现问题需提供备用设备时，乙方应在 24 小时内提供备用设备，48 小时内系统恢复并正常运行。

6. 免费服务热线及跟踪回访

提供热线电话、24 小时热线手机、Email、QQ/MSN 在线及传真等服务途径，7×8 小时专业工程师随时回答客户的各种技术问题，并在 2 小时之内提出解决方案；

定期通过电话跟踪及现场回访，及时了解存在的问题，并给予解决，同时有效处理客户投诉，确认和反馈投诉处理结果，上报投诉处理结果，提供主动温馨的客户关怀。

7. 服务考核监督机制

服务人员进入服务项目开始，乙方应对该项目的服务质量采用多种手段和方

法进行全程监督和考核。同时对在监督和考核过程中出现的问题，监督进行整改，确保提供的服务“产品”的高质量。

8. 乙方负责与设备厂商协调，保证甲方设备出现故障时能够得到及时修复。如设备硬件损坏或升级，需更换设备时，由甲方提供或购买，乙方负责安装调试。

9. 乙方在合同期内应严格遵守甲方的各项规章制度，积极主动的向甲方汇报、反映设备运行维护中存在的问题和情况，并接受甲方的检查、指导。乙方不得利用职权或工作之便泄露甲方的秘密；即使合同期满，乙方也应承担保密义务，不得泄露知晓的秘密。

10. 乙方根据甲方运维需求为甲方提供更换设备及配件服务。同时，根据甲方需求，提供系统配置变更服务。

11. 乙方每季度对应急指挥中心人员提供系统使用现场培训，保证所有应急值班人员熟悉各系统的操作。

12. 定期系统巡检及系统性能分析

服务工程师对现场设备进行定期巡检，提早发现设备异常和隐患，及时对问题进行分析、上报和处置，将系统故障发生的可能性降到最低。服务工程师根据《设备清单》对项目涉及的硬件、软件进行周巡检，并在巡检后填写《昌平区应急指挥系统巡检单》，收录至当月运维工作报告中。

13. 重要设备每季度巡检及系统调优

针对重要设备（计算机网络系统、视频图像系统、IP 视频会议系统、会议音响、集中控制、综合保障系统）等，提供季度巡检服务，由巡检工程师出具巡检报告，录入运维工作报告。实时进行“昌平区应急指挥系统”系统各子系统的最佳运行状态调试工作。

14. 乙方应对指挥中心音视频设备每周巡检一次；设备保养、除尘每季度一次；系统调优每年两次；

15. 乙方应提供周报、月度总结、半年及年度总结、会议保障记录单、故障处理单（详见附件）；

16. 乙方如需更换、维修设备及部件，应向甲方提出申请，批准后进行处理；

三、甲方责任与义务

（一）甲方定期对乙方进行运维工作检查。

(二) 甲方指定齐鸣作为联系人(如有工作调动, 书面告知乙方), 专门负责协调和质控工作; 安排乙方人员到甲方现场工作时, 保证提供乙方人员开展工作所必要的条件, 以保证工作顺利完成。

(三) 甲方 5 日内对乙方提供的《年度服务工作总结报告》进行评审或提出质疑。

(四) 甲方负责组织有关人员在规定的时间内进行维护项目验收工作。

(五) 甲方应对乙方的设备维护制订明确的工作流程。

(六) 甲方应按规定时间如期支付合同款项。

四、履行期限、地点和方式:

(一) 自合同签订之日起至 2023 年 03 月 08 日在北京市昌平区履行, 有效期届满, 甲乙双方可视服务情况续签合同, 续签次数不得超过两次, 总服务期限不得超过三年, 续签合同金额必须在预算批复金额内, 且续签合同金额较此合同金额增加部分不能超过此合同金额的百分之十, 如续签合同金额较此合同金额增加部分超过原合同采购金额的百分之十, 重新组织招标活动。

(二) 人员组织:

1. 专业技术运维人员配备

序号	岗位设定	岗位名称	人数	职能及素质要求	主要职责
1	项目经理	项目经理	1	项目管理	运维项目负责人
2	服务工程师	服务工程师	4	日常操作、维护	日常运维服务
3	高级技术专家	高级技术专家	2	硬件设备集成管理	硬件设备维修
4	高级咨询师	高级咨询师	1	咨询项目经理	提供咨询建议
5	商务	商务	1	商务工程师	商务合同管理

2. 各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

乙方指定王奕欣为项目经理, 负责运维项目统一协调管理, 了解客户需求, 沟通各个运维保障部门共同维护项目稳定运行。

(2) 服务工程师

现场运维保障服务工程师，提供 24（小时）现场驻场保障服务，对会议进行会议保障服务。

(3) 高级技术专家

客户方提出维修要求后随时响应，当服务工程师不能解决的专业问题出现后，我们承诺将安排高级技术专家 2 小时之内到达现场，4 小时内解决问题。如 4 小时内不能解决问题，我们将在 12 小时内进行系统恢复工作，硬件设备出现问题需提供备用设备时，我们承诺将在 24 小时内提供备用设备，48 小时内系统恢复并正常运行。

(4) 高级咨询师

基于对已有的行业知识、领域知识和成功案例的积累和重用，以及深度挖掘、价值发现、规划设计、持续改进的方法论，急客户之所急，为客户提供增值咨询服务。

(5) 商务

针对项目相关文档及合同进行统一整理存档。

(6) 驻场人员管理制度

四、考核标准和验收方式：

乙方按照服务内容规定执行服务，完成后向甲方汇报运维情况，并提交巡检报告、维护总结报告，由甲方确认，作为运维服务工作完成的依据。甲方根据合同维护内容和要求，结合抽查进行考核，系统正常运行率不小于 95%，考核结果双方签字确认。

五、报酬及支付方式：

(一) 本项目报酬：（后附具体报价单）

(二) 支付方式：

1. 应急指挥系统设备维护部分支付进度

首付款：应急指挥系统设备维护部分合同价款为人民币 997600 元，2022 年 4 月底前，甲方向乙方支付合同价款的 70%，即人民币 698320 元；

尾款：合同运维期结束前并且乙方向甲方提交《年度服务工作总结报告》，2023 年 4 月底前根据双方的结算，甲方向乙方支付剩余合同价款，即人民币

299280 元。

2. 设备更换、新增部分支付进度

设备更换、新增部分预留金额为人民币 202400 元，根据实际发生情况，设备更换、新增等项目结算金额据实结算。

六、违约责任：

（一）乙方实际派驻的人员与投标文件中人员名册不一致的，甲方有权解除合同。

（二）若一方不能按照合同条款内容履行自己的义务及做出使合同无法履行的行为，违约方应承担相应的违约责任，违约责任根据实际损失由违约方承担，包括律师费、公证费、诉讼费用等费用。但违约金的金额不高于合同额的 10%。

（三）如果乙方未能履行本协议规定的义务：乙方在甲方发出违约通知后 30 天内，或在甲方书面同意延长的时间内未能及时纠正其违约行为，甲方可以解除或部分解除本协议。

（四）因为乙方延迟提供服务，甲方行使解除权的，自甲方向乙方发出解除或部分解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除或部分解除。

（五）如果甲方工作人员发生向乙方索要回扣、恶意压低服务价格、以个人意见影响中介机构发表公正客观报告等行为，乙方有权向甲方纪检监察部门投诉并申请追究其行政责任。

七、破产解除协议

（一）如果乙方破产、解散、清算、停业、濒临破产或因其他原因无力履行本协议时，甲方可在任何时候以书面通知乙方解除本协议。自甲方向乙方发出解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除。

（二）本协议解除后，根据协议履行情况，甲方可以要求乙方恢复原状、采取补救措施，并有权要求赔偿损失。

（三）甲方依据法律法规和本协议的相关规定解除或部分解除本协议后，有权选择其他有能力的服务商重新作为协议乙方，另行签订服务协议，提供同类或类似服务。

八、争议的解决办法：

(一) 在履行本合同的过程中发生争议, 双方当事人和解或调解不成, 任何一方均可向北京市昌平区人民法院提起诉讼。

(二) 甲乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料, 均以本合同所列明的联系方式送达, 如果迁址或者变更电话、传真, 应当及时书面通知对方。本合同列明的地址可以作为司法送达地址, 司法机关可以任何一种或多种方式送达诉讼法律文书。

八、保密义务:

(一) 乙方及其工作人员, 在合同执行期间及完成以后的三年内, 对所知悉和获取的甲方任何未对外公开的信息与资料, 乙方负有为甲方保密的义务, 均须严格按照国家和本市有关保密规定进行处理和操作。

(二) 合同执行完成后, 乙方应将所持有的与甲方有关的任何形式的资料, 按照甲方的要求返还或销毁。

(三) 乙方应掌握其工作人员资质、自然情况, 对参加维护工作人员登记造册, 并经甲方授权承担法律上的担保责任。保证发生泄密情况后, 能协助甲方提供查找相关的工作人和泄密原因的线索和证据, 并承担相应责任。

(四) 工作秘密: 一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料, 包括但不限于: 政府业务数据、人员机构信息、财务资料等;

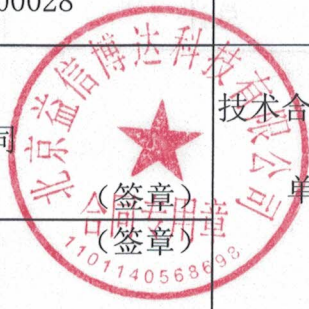
(五) 技术秘密: 指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等;

其他保密信息: 包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果; 甲方的内部管理资料、财务资料; 甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限, 无论是书面的、口头的、图形的或其它任何形式的信息。

九、生效及其他:

本合同双方签字盖章即生效, 一式伍份, 甲方执叁份, 乙方执贰份。

委托方 (甲方)	名称(或姓名)	北京市昌平区应急管理局 (签章)			 技术合同专用章 或 单位公章	
	法定代表人	(签章)				
	委托代理人	杨时斌 (签章)				
	联系(经办)人	李旺 (签章)				
	住 所 (通讯地址)	北京市昌平区政府街 19 号	邮政 编码	102200	2022 年 3 月 9 日	
	电 话	69726107	传 真	69706133		
	开户银行	建行昌平支行				
	帐 号	11001009200058000028				
服务方 (乙方)	名称(或姓名)	北京益信博达科技有限公司 (签章)			 技术合同专用章 或 单位公章	
	法定代表人	(签章)				
	委托代理人	(签章)				
	联系(经办)人	张艳红 (签章)				
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区悦秀路鲲鹏公寓 C 座 225 室	邮政 编码		2022 年 3 月 9 日	
	电 话	010-69739723	传真			
	开户银行					
	帐 号					

附件 1 维护清单:

项 目	金额 (元)	比例
工作日驻场服务	432,000.00	36.00%
周末驻场服务	327,600.00	27.30%
高级技术支持	72,000.00	6.00%
巡检服务	18,000.00	1.50%
故障处理	72,000.00	6.00%
系统调优	12,000.00	1.00%
应急响应	24,000.00	2.00%
备件服务	40,000.00	3.33%
系统设备更换项目	202,400.00	16.87%
总计	1,200,000.00	100.00%