

技术服务合同书

项目名称: 应急指挥系统全天候运维项目

委托方: 北京市昌平区应急管理局
(甲方)

服务方: 北京益信博达科技有限公司
(乙方)

签订地点: 北京市

签订日期: 2023 年 8 月 11 日

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就应急指挥系统全天候运维项目的技术服务，签订本合同。

一、服务内容与方式

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（附件1）。

（二）工作内容

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. 应急办公桌面系统维护；

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，系统正常运行率大于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。

2024年8月11日之前，乙方提供《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，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，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，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24小时手机热线服务，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”质量高。

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；

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

1. 甲方定期对乙方进行运维工作检查。

2. 甲方指定安宁，电话：15801316366。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。

3. 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。

4. 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。

5. 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）合同履行

自合同签订之日起至2024年8月10日止，在北京市昌平区履行。

（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

乙方指定赵天诚，电话：18510779766。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。

五、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。

六、报酬及支付方式

（一）本项目报酬

项目总金额1,195,000元整。详见附件1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

应急指挥系统设备维护部分合同价款为人民币997600元，首次应于合同签订之日起三十日内，向乙方支付合同价款717000元；尾款应在合同运维期结束前并在乙方向甲方提交《年度服务工作总结报告》，且于2024年8月底前，甲方向乙方支付剩余合同价款，即人民币280600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197400元，2024年8月底前根据设备更换、新增等实际发生情况据实结算。

七、违约责任

1. 如乙方实际派驻的人员与投标文件中人员名册不一致的，甲方有权在发现违约行为后，单方行使解除合同的权力。

2. 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%。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

八、破产解除协议

1. 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。

2. 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。

3. 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。

九、争议的解决办法

1. 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。

2. 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。

十、保密义务

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 工作秘密指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。

5. 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。

6. 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。

十一、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 2023年8月11日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	杨时斌 (签章)			
	联系(经办)人	李宇 (签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市昌平区政府街19号	邮政 编码	102200	
	电 话		传 真		
	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 2023年8月11日
	法定代表人	李茹 (签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	马海波 (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		
	电 话	010-69739723	传 真		
	开户银行				
	帐 号				

附件1:

维 护 清 单

项 目	金额（元）
工作日驻场服务	432,000.00
周末驻场服务	327,600.00
高级技术支持	72,000.00
巡检服务	18,000.00
故障处理	72,000.00
系统调优	12,000.00
应急响应	24,000.00
备件服务	40,000.00
系统设备更换项目	197,400.00
总计	1,195,000.00

廉 政 责 任 书

合同（协议）事项：应急指挥系统全天候运维项目

事项主要内容：昌平区应急指挥系统全天候运维

甲 方：北京市昌平区应急管理局

乙 方：北京益信博达科技有限公司

为进一步加强党风廉政建设，规范管理，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和党风廉政相关规定，特签订如下廉政责任书：

第一条 甲乙双方的责任

（一）严格遵守国家有关法律、法规，相关政策，以及党风廉政建设的各项规定。

（二）严格执行合同（协议）文件，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得损害国家、集体和对方利益，不得违反与合同（协议）相关各项规章制度。

（四）任何一方发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

(五)严格按照项目招投标的各项管理规定和程序开展工作;不得向其他单位或个人泄露本单位尚未公开的招投标方案、资费标准、发展规划等单位秘密。

第二条 甲方的责任

甲方的领导和从事该事项的工作人员应遵守以下规定:

(一)不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

(二)不准在乙方和相关单位报销应由甲方或个人支付的任何费用。

(三)不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等提供方便。

(四)不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请和健身、娱乐等活动。不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

(五)不准向乙方和相关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方合同(协议)有关的设备、材料、劳务等经济活动。不得以任何理由向乙方和相关单位推荐分包单位和要求购买项目合同(协议)规定以外的物品、材料、设备等。

第三条 乙方的责任

乙方应与甲方保持正常的业务交往,按照有关法律法规和程序开展业务工作,并遵守以下规定:

（一）不准向甲方及其工作人员赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第四条 违约责任

（一）甲方工作人员有违反本责任书第一、第二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

（二）乙方工作人员有违反本责任书第一、第三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

第五条 双方约定

（一）本责任书由甲乙双方签订，由双方单位纪检监察部门监督，自觉接受双方上级单位纪检监察部门对本合同履行情况的检查。

（二）本责任书与项目合同（协议）同时签订，具有同等法律效力，经甲乙双方签署立即生效。

（三）本责任书一式四份，甲方执三份，乙方执一份，送交

甲乙双方的监督单位各一份。

甲方单位: (盖章)



承办人 (签字):

字宁

主管领导 (签字):

杨时斌

2023年8月11日

乙方单位: (盖章)



承办人 (签字):

马海波

负责人 (签字):

赵茹

2023年8月11日