

海淀区智慧应急指挥调度系统 运维项目

合 同 书

合同名称：海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目

委托人（甲方）：北京市海淀区应急管理局

受托人（乙方）：网视创新科技（北京）有限公司



合同编号：

合 同 正 文

甲方：北京市海淀区应急管理局

乙方：网视创新科技（北京）有限公司

地址：北京市海淀区玉泉山路青龙桥办公
中心院内 A 区

地址：北京市海淀区龙岗路 51 号院 6 号楼 2
层 46 室

电话：

电话：010-57720393

联系人：

联系人：刘兆坦

甲、乙双方依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，根据“海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目（项目编号：XHZX(FW)2024-0003）”招投标结果，就海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目合同的技术服务，经协商一致，签订本合同并信守下列条款，以便共同严格履行。

海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目（项目编号：XHZX(FW)2024-0003）的投标文件是本合同不可分割的组成文件，视为最低承诺标准，本合同相关条款高于此标准者，以本合同条款约束内容为最终承诺标准。

一、项目名称

海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目

二、服务目标

通过系统功能优化、设备维护、数据安全与实施、技术指导和咨询服务等一系列驻场运维服务，加强应急指挥调度各类设备进行操作和维护，提升应急指挥中心和分中心的日常运行管理和技术保障能力，及时解决各类故障问题，保证系统高效、正常运行。

通过定期巡检、技术指导、培训和咨询服务、设备维护、故障发现等方式，对分会场视频会议系统软硬件设备进行维护，对系统故障进行判定并提出解决方案，对设备运行情况进行检查及如实记录，保证系统高效、正常运行。

三、服务内容

根据海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目的服务要求，海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目（项目编号：XHZX(FW)2024-0003）的投标文件，作为乙方最低承诺服务标准，本合同项下提供的服务主要包括以下几方面内容：

1、日常电话及远程技术支持

北京市海淀区应急管理局

淀

108

提供 7*24 小时日常电话、远程技术支持。

2、专人驻场值守服务

依据《海淀区信息化项目运行维护管理办法》承担海淀区智慧应急指挥调度系统 7*24 小时值班值守工作。统筹协调应急管理局会议保障、分会场巡检、特殊时期重大活动保障等工作，包括应急管理局指挥调度会议室、B50 会议室、125 会议室、128 会议室、地下 B48 会议保障及值守工作。通过系统功能优化、设备维护、数据安全与实施、技术指导和咨询服务等一系列驻场运维服务，加强各类设备进行操作和维护，提升海淀区应急指挥调度系统的日常运行管理和技术保障能力，及时解决各类故障问题，保证系统高效、正常运行。

乙方团队应包括以下人员：驻场运维人员 6 名（其中 1 人为驻场运维负责人，工作日（250 天*8 小时）在岗。5 人为值守人员，7*24 小时在岗）。服务方式包括但不限于现场服务、电话/传真服务、网络服务等。

驻场服务工程师应接受甲方统一管理，遵守一切规章制度，如有违反，按照相应制度予以处罚。不满足要求的驻场工程师，按照甲方要求及时更换。

乙方需有运维工作标准和规范流程。制定运维规范，建立动态的运维保障体系，确保应急处置和视频资源调度的正常使用，保障系统所涉及的软硬件设备正常运转。

3、软件平台维护服务

对工作中所使用的系统平台提供系统运行期间的软件系统支持服务工作，视工作需要提供专人进行现场或远程运维服务，根据甲方要求完善软件系统功能，加强系统安全保护，保障系统平稳运行及数据定期更新，并完成安排的相关工作。

4、应急保障服务

对于甲方的临时性、重大节假日、重要会议及临时性保障需求，乙方应根据甲方要求，增加足够的保障力量，并制定应急保障方案，确保甲方的工作顺利开展。

系统使用过程中出现的重大故障、紧急故障，收到甲方的应急服务要求后，要求乙方派遣技术顾问 2 小时响应，4 小时出具初步解决方案，12 小时内恢复故障。

5、应用培训服务

乙方承担对终端用户的日常应用培训工作。日常应用培训服务不限次数，根据终端用户实际需要提供使用培训，包括现场培训、远程培训等。

培训内容包括系统基本运行原理、系统和设备的安装、调试、操作使用和保养维护（产品维护、故障排除、性能优化等）等，乙方保证相关培训资料齐全、通俗易懂。

6、巡检、维修及固件服务

定期巡检服务：要求乙方派遣专职系统巡检人员 1 人，对部署在成员单位分会场

的视频会议终端及终端用户的软硬件环境、设备运行状态等项目进行巡查、检测。要求每个分会场终端用户每月不少于 1 次定期巡检，每次巡检需填写巡检记录并提交招标方确认。

设备保修服务：对发生故障需要厂家或第三方进行维修的设备，要求运维单位联系设备厂家进行及时维修，同时在设备维修期间需要提供相应的临时替换备件支持以确保正常运转。

固件升级服务：在运行维护期间，对系统相关厂商发布的升级要求或补丁程序，乙方承担系统运行环境的固件升级服务，包括操作系统、数据库产品等软件环境的升级和补丁打包，以及终端硬件设备的固件升级等。

7、备品备件及设备扩充、扩展服务期内乙方应当免费提供备品备件，这些备品、备件内容包括但不限于：

- 1) 乙方应根据所提供设备列表准备充足的备品、备件及消耗品供应，并详细列出备品备件的名称、类型、性能、数量等内容。
- 2) 满足项目运行、维护、管理及系统升级扩展的备品、备件；
- 3) 对部分或整体出现故障的硬件设备或系统软件，应通过备品、备件及时恢复。故障设备未修复期间，应及时补充备品及备件存放地处的库存量。
- 4) 要求有备品备件库存，如果出现故障，4 小时内不能排除，必须提供备品满足使用。

8、驻场运维人员要求

- 1) 值班人员 1 人，250 天*8 小时，负责承担海淀区智慧应急指挥调度系统值班工作，统筹协调青龙桥办公区会议保障、分会场巡检、特殊时期重大活动保障等工作。
- 2) 值守人员 5 人，其中 4 人 365 天*24 小时负责值班值守，应急管理局指挥调度会议室、B50 会议室、125 会议室、128 会议室、地下 B48 会议室会议保障及值班工作；防汛值守、主会场日常巡检。特殊时期如：防汛、节假日、“两会”和重大活动保障工作。1 人 365 天*24 小时会议终端、视频会议等设备的管理、运行维护及技术支持服务，其主要包括分会场巡检、电话、相关会议（音视频等）设备、视频会议终端、会标系统巡检工作。

四、服务期

乙方为甲方提供运维服务的期间为 2024 年 1 月 23 日到 2025 年 1 月 22 日。合同期满后，甲方将对乙方的服务质量进行考核，考核合格后，可续签合同，续签次数不超过两次，且每次续签合同增加的金额不能超过原合同金额的 10%。

新的运维单位未进驻运维地点前，乙方应继续为甲方实施运维服务工作，延续服

务时间不超过 11 个月。

五、甲方责任

1. 配合乙方做好系统维护所必需的协调工作。
2. 甲方负责向乙方提供系统所需业务数据和资料。
3. 按期支付合同款项。
4. 甲方负责组织验收。

六、乙方责任

1. 合同生效后,乙方应任命一名项目经理及一名项目驻场现场负责人(也可以由 1 人同时兼任),协调沟通相关运维工作,加强对运维人员的管理,负责保证在规定的时间内,完成本合同规定的工作。
2. 乙方在合同履行期间按合同及投标文件的要求及时解决系统问题,因乙方解决系统问题不及时给甲方造成损失的,应承担赔偿责任。
3. 乙方按照本项目投标文件所承诺的标准提供技术服务。
4. 乙方负责提供本合同中涉及运行维护的相关文档。
5. 乙方负责对甲方提供的所有资料及日常接触到的工作内容实施严格的保密管理,因乙方工作人员未履行保密义务对甲方造成负面影响或实际损失,乙方应向甲方支付本合同总价款 5%的违约金,并承担相应的法律责任。
6. 乙方负责对运维人员进行系列安全措施培训,按有关规定,采取严格的安全防护措施,保障人员安全、设备安全、生产安全,给甲方造成的直接、间接损失,由乙方负责赔偿。
7. 乙方工作人员对系统的误操作,给甲方造成的直接、间接损失,由乙方负责赔偿。
8. 按照甲方要求,至少于服务期开始前提前入场熟悉运维情况、做好与上一年度运维单位的交接等工作,保证过渡平稳,运维工作衔接有序。
9. 配合甲方做好现场勘验及运维工作内容介绍。
10. 驻场运维人员工作期间必须专职此项目服务,不得与其他项目复用。
11. 有关保密条款及要求,长期有效,不因本合同的解除和终止而无效。
12. 完成甲方安排的与运维服务有关的其他工作要求。

七、人员要求

1. 驻场运维团队负责人要具备应对所运维相关设备的使用维护、故障排查等方面的能力。
2. 驻场运维团队负责人要具备系统集成或运维类项目的团队管理经验,以及良好的沟通协调技巧。

3. 驻场运维团队要能够熟练掌握日常运维设备的操作，具备一定的计算机及网络等相关领域知识，具有运维类项目经验优先。
4. 驻场运维人员要能吃苦耐劳，具备较强的责任心，工作积极主动，遵守劳动纪律和相关制度要求，具备团队意识，善于学习、善于主动思考，能够在日常工作总结经验，对运维工作提出建设性意见。

八、项目总价及付款方式

1. 本合同总价款为：人民币 2350450 元（大写：人民币：贰佰叁拾伍万零肆佰伍拾元整）。该价格为包含全部相关税费的最终价格。
2. 合同签订后，甲方收到乙方出具的发票并经甲方内部审核流程通过后 20 个工作日内向乙方支付第一笔款项：即合同总金额的 50%，合计人民币 1175225 元（大写）人民币：壹佰壹拾柒万伍仟贰佰贰拾伍元整。
3. 合同签订 6 个月后，甲方收到乙方出具的发票并经甲方内部审核流程通过后 20 个工作日内向乙方支付第二笔款项：即合同总金额的 40%，合计人民币 940180 元（大写）人民币：玖拾肆万零壹佰捌拾元整。
4. 合同期满后，乙方向甲方提交年度运维总结报告及扣减费用明细，经甲方确认后 10 个工作日内，甲方向乙方支付扣减费用后剩余合同款，剩余合同款应不超过合同总价的 10%，即人民币 235045 元（大写：人民币：贰拾叁万伍仟零肆拾伍元整）。

九、合同有效期

本合同自甲乙双方签字（盖章）之日起生效，有效期至 2025 年 1 月 22 日止，期限届满后尚未完成验收工作的，则有效期顺延至完成验收工作止。

十、培训及组织方式

1. 甲方负责参加培训人员的组织工作，负责提供培训场地和设施。
2. 在系统程序和功能调整、修改或设备升级后，乙方提供技术资料，并对甲方及甲方指定用户进行技术培训和培训。
3. 乙方负责提供培训讲师及设施。
4. 乙方通过培训应能使甲方使用人员达到能够独立操作的目标。
5. 具体培训内容、时间及方式可由双方协商决定，在甲方给出合理准备时间的前提下，也可由甲方指定。

十一、提交总结、验收报告的形式及内容

1. 乙方应按照合同所约定的服务内容，按时向甲方书面提交运维工作总结，接受甲方考核评审。
2. 乙方应按照合同所约定的内容，进行年度运维情况进行总结，提交运维验收

报告，所交付的文档与文件的交付形式为计算机光盘和纸介质形式。

3. 验收报告内容包括该项目的阶段性工作总结、维护记录和报告、巡检报告等相关资料，交付时间在甲方给出合理准备时间的前提下，由甲方指定。

十二、项目验收

1. 在本合同期满3个工作日内，乙方向甲方提交周报、月报、半年报和年度运维服务总结及相关文档资料的纸质版。
2. 经甲方审核确认文档资料完整，相应扣减费用准确无误，即视为通过验收。

十三、违约责任

1. 合同执行过程中，非乙方原因，如甲方提出解除本合同时，应视合同执行情况给予乙方相应的损失补偿；如因乙方责任导致合同解除，甲方不承担赔偿责任。由乙方提出解除本合同时，乙方必须偿还甲方全部已支付款项，并承担对甲方造成的其他损失的赔偿责任。
2. 如乙方未能在合同约定的时间完成合同中所约定的工作内容，或者已完成的工作内容不符合约定质量要求，应在和甲方充分协商后，免收或减免应收款项，减免款项范围应在总价款1%—20%范围内根据乙方实际工作量及双方协商确定，并向甲方支付本合同总价款5%的违约金，由此给甲方造成其他损失的，还应赔偿相应的损失。
3. 若乙方所运维的系统或乙方未通过甲方的验收，经调整改进，仍无法达到本合同第二条、第三条约定的系统高效、持续、正常使用的标准，严重影响甲方使用效率和工作成效的，甲方有权单方解除合同，乙方应退还全部已收取的费用并向甲方支付本合同标的额5%的违约金，由此给甲方造成其他损失的，还应赔偿相应的损失。

十四、解决合同纠纷的方式

1. 甲乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决；如果协商解决不成的，双方同意向甲方住所地人民法院提起诉讼。
2. 诉讼期间，合同中除正在进行诉讼部分的条款外，不影响合同其它部分条款的继续执行。

十五、保密条款

1. 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。
2. 甲乙双方保证上述商业秘密仅可在各自一方从事该业务的负责人和工作人员范

围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

3. 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同合作有关的用途或目的。
4. 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的所有文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。
5. 保密期限不受本合同期限的限制，商业秘密接受方仍应承担保密义务。
6. 不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均有效。

十六、其他

1. 乙方不得将合同项下义务转让或外包给他人，规定合同履行完毕乙方应将相关信息交还甲方或按甲方要求销毁。
2. 合同未尽事宜，由甲、乙双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。
3. 本合同如有变更或需补充时，须经甲、乙双方同意，并签署书面意见。
4. 本合同的补充协议、文件、附件和甲、乙双方协商一致的有关合同修改的内容、文件等均是本合同的组成部分，与本协议具有相同的法律效力。
5. 本合同一式肆份，以中文书写，甲乙双方各执贰份。本合同经甲乙双方签字盖章后生效。
6. 附件一：《海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目》中标通知书。

甲方（盖章）：北京市海淀区应急管理局

乙方（盖章）：网视创新科技（北京）有

签字：



日期：2024年1月23日

签字：



日期：2024年1月23日

附件一：《海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目》中标通知书

新华工程咨询有限公司 成交结果通知书

网视创新科技（北京）有限公司：

由我公司组织磋商的海淀区智慧应急指挥调度系统运维项目（项目编号：XHZX（FW）2024-0003）的磋商工作已经结束，经磋商小组认真评审推荐，并经业主确认，确定贵单位为成交人。

成交投标价：2350450 元

请贵单位在本通知书发出之日起 30 日内，与采购人洽商有关事宜并签订合同。

