

## 政府采购合同协议书

采购合同编号：醴财采计【2024】00183 号

采购人（全称）：醴陵市公安局（甲方）

供应商（全称）：醴陵市金盾保安服务有限责任公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

### 1. 项目信息

(1) 采购项目名称：“数字醴陵”系统维护服务项目

(2) 采购计划编号：醴财采计【2024】00183 号

(3) 项目内容：“数字醴陵”系统维护服务项目

(工程项目) 承包范围：具体标的见附件一采购需求，项目经理：柳剑。

### 2. 合同金额

(1) 合同金额小写：587400.00 元

大写：人民币伍拾捌万柒仟肆佰元整

(2) 合同价格形式：固定总价合同。

### 3. 履行合同的时间、地点及方式

起始日期：2024 年 09 月 17 日，完成日期：2025 年 09 月 16 日。

总服务时间：12 个月。

地点：醴陵市

方式：维护服务

### 4. 付款：

1、合同期服务完成 6 个月后，按照考核评分表考核情况。15 个工作日内甲方向乙方支付合同总额的 50% 款项，余款合同总额的 50% 在合同到期后按照考核评分表考核情况，15 个工作日内甲方向乙方支付。

2、乙方在服务过程中根据实际情况，经甲乙双方协商后，乙方可向甲方申请不超过合同总额 10% 的款项，用于本合同服务项目。

### 5. 解决合同纠纷方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷：

☐ 提请仲裁

☐ 向人民法院提起诉讼



扫描全能王 创建

## 6. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

(1) 在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 成交通知书

(3) 响应文件

(4) 政府采购合同格式条款及其附件

(5) 专用合同条款

(6) 通用合同条款（如果有）

(7) 标准、规范及有关技术文件，图纸，已标价工程量清单或预算书（如果有）

(8) 其他合同文件。

## 7. 合同生效

本合同自签订之日起生效。

## 8. 合同份数

本合同一式陆份，采购人执叁份，供应商执叁份，均具有同等法律效力。

合同订立时间： 2015 年 11 月 11 日

合同订立地点： 醴陵市

甲 方： (公章)

法定代表人： [Signature]

委托代理人： [Signature]

电 话： [Blank]

传 真： [Blank]

乙 方： (公章)

法定代表人： [Signature]

委托代理人： [Signature]

电 话： 0731-23166633

传 真： 0731-23247082

开 户 银 行： 中国邮政储蓄银行

有限公司醴陵市支行

帐 号： 943007010002868893





## 附件一：采购需求

### 一、采购标的需实现的功能或目标

目前醴陵市公共安全视频图像信息系统已经建设了两期，2014 年醴陵市人民政府启动“数字醴陵”一期项目建设包括平安城市、智能交通、数字城管三个部分；2019 年启动醴陵新增社会视频项目建设，到目前为止，共建设社会视频监控摄像头总数为 1300 个，搭建了视频监控联网平台、人脸识别应用平台、智能交通管理和数字城管应用平台等，为各项工作提供了有力的技术支撑，进一步提高了我市的社会综合治理能力。目前由于项目硬件设备的质保期已过，设备老化现象严重，部分政府城市建设项目拆掉的前端设备需要恢复，部分前端设备多次出现故障需要更换。现醴陵市人民政府出资 60 万元采用竞争性谈判方式采购确定专业的维护公司进行维护，服务期限一年。

### 二、系统维护服务内容

本次系统维护服务内容为“数字醴陵”一、二期系统维护。

### 三、系统维护服务要求

#### （一）故障处理服务

运维机构需要建立不少于 5 人的运维响应队伍，并保证有一个技术人员在醴陵市公安局值班，建立 7\*24\*365 的全天候值守人员制度，值班人员通过电话指导、远程登录或现场服务等方式进行故障分析、判断并修复，直至设备(系统)恢复正常运行。双方对故障级别进行划分，建立相应服务等级，确定对应处理时限。

#### （二）电话响应服务

设立 7\*24\*365 全天候值班响应电话，并安排有经验的工程师接受申告。当设备(系统)出现故障时，采购方通过服务方指定的值班响应电话进行报障。服务方工程师首先通过电话为采购方提供支持服务，确认故障信息，指导采购方进行故障判断、定位和处理，并对相应问题做出回答。

#### （三）远程支持服务

对于通过电话指导不能解决的故障，在征得采购方同意后，并且设备(系统)具备远程技术支持条件下可通过远程接入手段，登录到故障设备(系统)进行故障分析及诊断，查找故障原因，指导现场人员解决故障。

技术服务人员在登录到故障设备(系统)时，需确保防止非法登陆和承载网络的安全。通过诊断和分析后，需制定故障解决方案，并将解决方案提交采购方审核批准，方可进行故障处理的具体实施工作。

特殊情况下，在远程登录过程中，技术人员需将登陆远程设备(系统)时发送的任何指令回显形成日志文件，随故障处理报告一同发送给采购方。

#### （四）现场技术服务

对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备(系统)故障，应迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除



故障。

技术服务人员抵达采购方故障现场后，将先了解设备(系统)运行情况，核实故障现象，并根据故障现象进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案。技术解决方案提交采购方审核批准后，技术服务人员方可进行具体实施。实施过程中，应有采购方维护人员在场协同处理，在必须进行系统启动或系统重装等重大操作时，须经采购方批准方可实施。若因服务方技术服务人员误操作或擅自行事等主观原因给采购方带来损失的，采购方有权向服务方提出索赔。

如果确定为服务方维保范围内的设备硬件故障，现场无法维修，应及时和采购方沟通，安排返修。如果是服务方维保范围内的软件故障，需免费为采购方修复软件故障。如果无法修复，需免费提供重新安装服务。

技术服务人员在故障解决后，按照不同等级服务的时限要求向采购方提交《故障处理报告》，报告中需描述故障现象、分析故障原因、故障处理过程、解决方法，以及在日常维护中的预防措施等。确保视云实战平台、依图人像平台等平台平稳运行，网络安全可靠。视云实战平台、依图人像平台等专业平台如需维护，由服务方外聘有专业资质的维护技术人员进行，但需经采购方进行资质审验方能进行平台维护，网络漏洞的修复等。

(五) 服务等级及故障处理

对于二、三级故障，要求工程师立即采用最快的交通工具前往故障现场解决问题，并优先考虑业务恢复，然后再彻底解决故障。

根据设备(系统)在采购方网络中的作用、承载的业务以及重要性不同，应该提供 A、B、C 三个不同服务等级的服务供采购方选择。

服务等级选择表

服务等级	远程响应时间	现场响应时间	
		城区范围内	乡镇范围内
A 级	7*24 小时	<2 小时	<4 小时
B 级	7*24 小时	<4 小时	<8 小时
C 级	7*24 小时	<12 小时	<24 小时

注:如服务方已选用最快交通方式，但仍因交通原因造成故障恢复超时限的，在考核时经双方协商可将该次故障的时限适当延长。

对于影响业务的三级故障，在进行故障处理时，应优先考虑业务恢复，然后再彻底解决故障。以下是对故障恢复和修复时限的要求。

故障级别表

故障级别	服务级别 A	服务级别 B	服务级别 C
一级故障解决	<48 小时	<48 小时	<72 小时





二级故障业务恢复	<1 小时	<2 小时	<4 小时
二级故障解决	<24 小时	<24 小时	<48 小时
三级故障业务恢复	<0.5 小时	<1 小时	<12 小时
三级故障解决	<12 小时	<12 小时	<12 小时

## （六）巡检服务

### 1、服务内容

针对承建单位提供的产品定期进行全面检查的巡检服务，帮采购方获得产品运行的第一手资料，最大可能地提前发现存在的隐患，并有针对性地提出预警及解决建议，使采购方能够提早预防，最大限度降低运行风险。

巡检内容可包括：数据完整性检查、性能指标检查、告警功能检查、软件可用性与安全性检查等。

### 2、服务要求

(1)根据所使用产品的具体情况，编制巡检方案，制定巡检计划，且在维保合同正式生效后的 30 个工作日内提交采购方审核确认。巡检方案若有调整更新，需重新提交采购方审核确认。

(2)如遇特殊原因(如封网、特殊通信保障等)需要临时调整巡检计划的，需提前 5 个工作日通知服务方。

(3)每次完成巡检工作后，需在三个工作日内向采购方提交《巡检总结报告》。

## （七）备件保障服务

### 1、服务内容

为降低业主在使用设备(系统)中因硬件返修所导致的时间成本，应针对购买备件保障服务的用户在当地设立备件库。在现场设备出现硬件故障且现场无法立即排除时，第一时间提供备件更换以保证系统快速恢复运行。在现场故障处理完成后再将故障件送修。

### 2、服务要求

(1)根据采购人需求的硬件类型及数量，按照一定比例(双方协商确定)设立备件数量；

(2)在合同期内，需确保备件与现场设备版本一致，并及时做好更新升级；

(3)需指定专人做好备件库的服务管理，包括备件库的品种数量规划、备件周转等的管理。定期统计备件库的使用情况和故障件的维修进展，并向采购方通报。

## （八）技术咨询服务

### 1、服务内容

成交供应商应向采购方提供技术咨询服务，采购方可向服务方公司了解与服务方公司产品相关的优劣势特点、操作使用方法、性能指标要求、应用方案介绍以及未来技术发展演进等，以帮助采购方更高效、合理、方便的了解和使用产品。

必要时可以书面资料、电子文档、技术服务网站等方式向采购方提供相应的技术资料，



涉密资料双方需签署相关保密协议后方可提供。

## **2、服务要求**

成交供应商应当提供 5×8 小时的技术咨询服务。服务方式包括热线电话、电子邮箱及电话传真等多种形式。

### **(九) 现场值守服务**

#### **1、服务内容**

在采购方的重要关键时刻，包括重大会议期间、重要节假日期间、网络重大割接或其他任何可能对业务运行产生重大影响时刻，服务方应派驻不少于 2 名专业技术服务人员在现场进行保障，一旦出现异常情况可马上进行紧急诊断和恢复。服务项目包括前期测试调优、现场保障服务以及提交保障总结报告。

#### **2、服务要求**

- (1)应提前确定现场值守人员姓名、联系方式等信息并提交采购方；
- (2)现场值守人员不得擅自离岗，如有特殊情况须征得采购方现场人员的同意后方可离开；
- (3)值守服务结束后，需根据系统使用情况提交《值守保障报告》。

### **(十) 升级更新服务及方式**

#### **1、服务内容**

(1)对在线运行的设备(系统)的版本进行更新升级，通过纠正措施来不断保障系统的可靠稳定运行。包括维护性版本或升级版本，如性能提升、BUG 修补的软件补丁等，以及该软件配套的文档资料。获得软件后，采购方将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于商业目的的传播。

(2)升级更新服务包含预防式服务和响应式服务

预防式服务是指在已知产品软件缺陷可能导致潜在问题的情况下，通过配置管理或巡检等方式对采购方产品进行增补软件分析并提出版本升级建议。由采购方进行相关业务、客户影响分析后确认进行。

响应式服务是指当产品出现故障后，与采购方共同对故障进行分析并确认是软件缺陷所导致的故障，提供针对该软件缺陷的软件补丁程序。

#### **2、服务要求**

- (1)须保证提供的是合法的升级版本和软件补丁；
- (2)当需要更新补丁解决问题时，须向采购方提交详细的升级更新方案，经采购方确认批准后，方可进行升级更新操作；
- (3)在进行软件更新操作时严格按照工作流程和规范进行。在更新过程结束后，双方工程师需对设备和系统进行严格测试，测试通过后，技术服务人员方可离开现场。

### **(十一) 培训服务**



### 1、服务内容及方式

(1)培训服务是指根据设备(系统)操作使用和日常维护的需要,服务方安排专业技术人员为采购方提供的技术培训。培训内容包括所提供产品的工作原理、系统架构、产品功能、技术性能、操作使用、维护方法以及配套产品(操作系统、数据库等)的使用维护等。培训后应使采购方受训人员掌握所采购服务方公司产品的日常操作管理与维护。

(2)培训包括两类:现场培训和集中培训。

现场培训是指在产品安装调试、日常巡检、现场故障处理等服务过程中,对采购方进行的培训。

集中培训是指由服务方公司提供教材、培训师、场地和所需实验设备,采购方组织人员参加的培训,一般集中在承建单位指定的培训地点进行。

### 2、服务要求

(1)采购方培训人员在培训期间须服从服务方公司统一管理,如有事离开,必须提前向服务方公司请假;

(2)服务方公司应按照采购方提出的培训要求,认真制定详尽的培训计划,确保采购方受训人员达到培训目的;

(3)具体培训内容、地点、时间及费用等由采购方、服务方公司双方协商确定。

### (十二) 考核要求

1、项目自验收通过交付使用之日起,开始对成交供应商运行维护服务每月进行一次考评,实行百分制考核,具体考核指标及运营维护服务评分办法如下:

2、按季度综合评分(取季度月平均得分)支付成交供应商维护服务费用。综合评分结果95分以上(含95分)按100%支付,60-95分(不含95分)按得分比例支付,60分以下(不含60分)支付当季度的维护服务费的50%。

### 考核评分办法

监控系统设备硬件、软件:(55分)				
设备名称	考核指标		分值	备注
前端摄像机 (17分)	完好率≥95%		17	
	90%≤完好率<95%		10	
	80%≤完好率<90%		6	
	完好率<80%		0	
硬盘存储 (12分)	硬盘完好率 x 图像在线 存储(6分)	≥98%	6	
		95%-98%	3	
		<95%	0	
	图像存储时 间(6分)	图像存储≥30天	6	
		图像存储20-30天	3	





		图像存储<20 天	1	
		图像不能存储	0	
软件平台 (16 分)	软件平台故障≤1 次		16	
	软件平台故障 2 次		12	
	软件平台故障 3 次		8	
	软件平台故障 4 次及以上		0	
图像显示质量 (10 分)	主观评价达到 5 级(白天)或 4 级(夜晚)		10	按 GB/T7401 的规定
	主观评价达到 4 级(白天)		8	
	主观评价 4 级以下(白天)		5	
故障响应处理考核指标: (23 分)				
保障服务机构 (5 分)	能完全满足谈判文件要求		5	
	基本满足谈判文件要求		3	
	不能满足谈判文件要求		0	
运维响应 (8 分)	及时率 100%		8	
	98%≤及时率<100%		5	
	及时率<98%			
故障处置 (10 分)	及时处置率 100%			
	98%≤及时处置率<100%			
	95%≤及时处置率<98%			
	90%≤及时处置率<95%			
	及时处置率<90%			
故障发生率考核指标: (15 分)				
一级故障 (5 分)	发生 0 次			系统无法正常使用
	发生≥1 次			
二级故障 (5 分)	发生≤1 次			网络
	发生≥2 次			
三级故障 (5 分)	发生率≤5 次			
	发生率 5 次以上			
定期巡检服务考核指标: (7 分)				
定期巡检服务每月≥1 次				
定期巡检服务每月<1 次				
其它情况加、扣分:				
发生特大案事件现场周边不能调取图像的每路扣 1 分, 最多扣 5 分				
发生重大案事件现场周边不能调取图像的每路扣 0.5 分, 最多扣 25 分				





针对特大案事件在图像保障工作中有突出成绩每次加 1 分，最多加 5 分
针对重大案事件在图像保障工作中有突出成绩每次加 0.5 分，最多加 2.5 分

### （十三）运维技术要求

为了做好监控设备的维护工作，维护中心应配备相应的人力、物力(工具、维护专用车辆、通讯设备等)，负责日常对监控系统的监测、维护、服务、管理，承担起设备的维护服务工作，以保障监控系统的长期、可靠、有效地运行。

### （十四）维护基本条件

对监控系统进行正常的设备维护所需的基本维护要做到“四齐”，即备件齐、配件齐、工具齐、仪器齐。

#### 1、备件齐

每一个系统的维护都必须建立相应的条件库，主要储备一些比较重要而损坏后不易马上修复的设备，如摄像机、镜头、监视器等。一旦出现故障使系统不能正常运行，必须及时更换。因此必须具备一定的数量的备件，而且备件库的库存量必须根据设备能否维修和设备的运行周期的特点不断更新。

#### 2、配件齐

配件主要是设备里各种分立元件和模块的额外配置，主要用于设备的维修。常用的配件主要有电路所需要的各种集成电路芯片和各种电路分立元件。其他较大的设备就必须配置一定的功能模块以备急用。

#### 3、工具和检测仪器齐

做到勤修设备，必须配置常用的维修工具及检修仪器，如专用车辆、各种钳子、螺丝刀、测电笔、电烙铁、胶布、万用表、示波器等，需要时还应随时添置。

### （十五）设备维护注意事项

在对监控系统设备进行维护过程中，应对一些情况加以防范，尽可能使设备的运行正常，主要需做好防潮、防尘、防腐、防雷、防干扰的工作。

#### 1、防潮、防尘、防腐

对于监控系统的各种采集设备来说，由于设备直接置于有灰尘的环境中，对设备的运行会产生直接的影响，需要重点做好防潮、防尘、防腐的维护工作。如摄像机长期悬挂于棚端，防护罩及防尘玻璃上会很快被蒙上一层灰尘、碳灰等的混合物，又脏又黑，还具有腐蚀性，严重影响收视效果，也给设备带来损坏，必须做好摄像机的防尘、防腐维护工作。在某些湿气较重的地方，则必须在维护过程中就安装位置、设备的防护进行调整以提高设备本身的防潮能力，同时对高湿度地带要经常采取除湿措施来解决防潮问题。

#### 2、防雷、防干扰

雷雨天气易使设备遭雷击，给监控设备正常的运行造成很大的安全隐患，因此，监控设备在维护过程中必须对防雷问题高度重视。防雷的措施主要是要做好设备接地的防雷地网，



应按等电位体方案做好独立的地阻小于 1 欧的综合接地网,杜绝弱电系统的防雷接地与电力防雷接地网混在一起的做法,以防止电力接地网杂波对设备产生干扰。防干扰则主要做到布线时应坚持强弱电分开原则,把电力线缆跟通讯线缆和视频线缆分开,严格按通信和电力行业的布线规范施工。

### 3、具体如下

(1) 每月一次设备的除尘、清理,扫净监控设备的尘土,对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘,之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净,调整清晰度,防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内,确保机器正常运行。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。室外温度应在 $-20^{\circ}\text{C}$ ~ $+60^{\circ}\text{C}$ ,相对湿度应在 10%-100%;室内温度应控制在 $+5^{\circ}\text{C}$ ~ $+35^{\circ}\text{C}$ ,相对湿度应控制在 10%-80%,留给机房监控设备一个良好的运行环境。

(2) 根据监控系统各部分设备的使用说明,每月检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量,处理故障隐患,协助监控主管设定使用级别等各种数据,确保各部分设备各项功能良好,能够正常运行。

(3) 对容易老化的监控设备部件每月一次进行全面检查,一旦发现老化现象应及时更换、维修,如视频头等。

(4) 对易吸尘部分每季度定期清理一次,如监视器暴露在空气中,由于屏幕的静电作用,会有许多灰尘被吸附在监视器表面,影响画面的清晰度,要定期擦拭监视器,校对监视器的颜色及亮度。

(5) 对长时间工作的监控设备每月定期维护一次,如硬盘录像机长时间工作会产生较多的热量,一旦其电风扇有故障,会影响排热,以免硬盘录像机工作不正常。

(6) 对监控系统及设备的运行情况进行监控,分析运行情况,及时发现并排除故障如:网络设备、服务器系统、监控终端及各种终端外设。桌面系统的运行检查,网络及桌面系统的病毒防御。

(7) 每月定期对监控系统和设备进行优化:合理安排监控中心的监控网络需求,如带宽、IP 地址等限制。提供每月一次的监控系统网络性能检测,包括网络的连通性,稳定性及带宽的利用率等;实时检测所有可能影响监控网络设备的外来网络攻击,实时监控各服务器运行状态、流量及入侵监控等。对异常情况,进行核查,并进行相关的处理。根据用户需要进行监控网络的规划、优化;协助处理服务器软硬件故障及进行相关硬件软件的拆装等。

(8) 提供每月一次的定期信息服务:每月第一个工作日,将上月抢修、维修、维护、保养记录表以电子文档的形式报送监控中心负责人。

