



甘孜州公安局  
应急指挥系统项目维保服务采购项目

合同书

SCGZA2302432CGN00

2023年12月



合同编号：

签订地点：甘孜藏族自治州公安局

签订时间：2023 年 12 月 13 日

采购人（甲方）：甘藏族自治州公安局

供应商（乙方）：中国电信股份有限公司甘孜分公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及甘孜州公安局应急指挥系统项目维保服务采购项目（项目编号：N5133112023000300）的《招标文件》、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

### 第一条 项目基本情况

本项目运维服务范围 of 甘孜州公安局应急指挥系统项目的音视频会议系统、网络系统、图像综合应用平台、北斗定位平台、通信融合系统、内部监控、停车场管理系统、仿真会议室、机房等系统。

我公司在完成以上运维服务的同时，按照省公安厅的要求，对甘孜州局下级机构的运维工作提出指导意见，并对下级机构的故障处理提供远程协助。



## 第二条 合同期限

服务期限：服务期限为三年，合同一年一签，在合同价格无变化并且考核合格的前提下，续签合同成立生效。本合同服务期限为合同签订生效后 12 个月，期限为 2023 年 12 月 15 日至 2024 年 12 月 14 日。

## 第三条 服务内容与质量标准

### 1. 服务内容

乙方对本项目系统及设备的维护内容主要包括以下几类：

对甘孜藏族自治州公安局应急指挥系统进行运维保障，同时根据需求进行视频会议保障和日常调度，对音视频会议系统、大屏系统、服务器、存储阵列、网络设备、安全设备、机房环境，设备等多种软硬件设备为期三年的维护和技术支持，维护过程中应遵循以下原则：

#### (1) 服务可持续性

乙方具备服务持续运作的能力。项目服务管理中遵循质量管理体系，覆盖服务管理、战略规划、服务设计、服务转换、服务交付和持续改进的全生命周期；软件服务按照软件技术服务标准服务；信息安全管理体系现行国家标准。即在服务过程中当各系统发生故障或问题时，能够首先确保系统软、硬件迅速恢复服务正常运作。

#### (2) 服务专业性



乙方拥有建设维护和技术支持团队，为甲方提供专业化的系统保障服务。

### (3) 服务有效及规范性

乙方通过日常现场维护、监控、定期（每天至少一次）巡检和设备维保等模式，为甲方提供维保设备运行维护服务，主要维护外包内容包括但不限于：现场例行维护、巡检服务、故障管理服务、技术支持、重点保障服务、会议保障等。通过以上一系列规范、专业的运行维护操作以及服务管理工作，能够降低系统软硬件的故障发生的频率，缩短故障历时，提高系统可用率，达到系统正常运行目标。

### (4) 服务可扩充性

乙方应具备综合服务能力能为甲方提供全面的服务，除系统相关的专业外，能够积极响应甲方在系统维护及后期建设、规划等方面的咨询、技术交流、培训等服务需求。

## 2. 服务质量标准

(1) 乙方为甘孜州公安局应急指挥系统项目的音视频会议系统、网络系统、图像综合应用平台、北斗定位平台、通信融合系统、内部监控、停车场管理系统、仿真会议室、机房等系统（详见维保设备清单一览表）的日常维护和应急保障提供一套科学、规范的运维服务体系，并通过在现场派驻不低于 3 名专业的技术人员、采用技术手段，安全、高效地对各类信息化系统提供监控、值守、故障处理、备件更换、运行状况统计分析、性能优化、风险评估、方案建议、系统迁移、应急



保障等运维服务。

(2) 乙方熟悉各类型音视频会议系统、网络系统、图像综合应用平台、北斗定位平台、通信融合系统、内部监控、停车场管理系统、仿真会议室、机房等系统（详见维保设备清单一览表），对项目各项系统的日常巡检、系统备份、故障处理及更换维修，保障甘孜州公安局应急指挥系统的正常运行及日常会晤的顺利召开；在接到报修电话后5分钟内响应，30分钟内到达现场提供维修及换件服务。

### (3) 设备维修、备件提供

提供维保范围内系统、设备故障后的维修或新购更换服务，并根据实际维护需求配置备品备件，备品备件（详见备件要求清单）需备在公安局库房。

### (4) 会议保障

乙方提供不少于3名专职会议保障人员提供7\*24小时服务，配合甘孜州公安进行各类型会议的组织、点名、测试、排障等服务，全程保障各项会议的顺利召开并提供现场技术人员的系统操作；同时根据采购人要求提供在重大事件、节日期间的重大保障服务。

### (5) 日常巡检服务

对音视频会议系统、网络系统、图像综合应用平台、北斗定位平台、通信融合系统、停车场管理系统、仿真会议室，多个专用机房基础环境系统、指挥大厅大屏显示系统、门禁系统、监控系统，负一楼供配电系统、机房的消防等系统进行巡检；对硬件设备从设备性能、构架、流量、运行状态进行全面的分析评估，根据评估对设备的参数配置提



出优化方案并实施，力求设备高效率运行；

(6) 网络安全

提供公安互联网出口、公安信息网终端病毒查杀、公安视频专网漏洞扫描及处置等专业服务，以提升网络安全防护能力。

(7) 其他服务

定期（每月不少于一次）组织对采购人进行系统操作、日常故障判断等培训工作。

(8) 维保设备（软件系统）清单

软件系统				
序号	货物名称	规格型号	单位	数量
1	通信指挥子系统应用软件	通信指挥子系统应用软件平台(内线电话)维护	套	1
2	图像综合平台应用服务	全州天网共享平台,联网平台等视频平台维护	套	17
3	会议系统, 大屏系统应用软件	会议系统,大屏系统应用系统平台维护	台	6
4	停车系统软件	停车系统软件系统维护	台	4
5	省厅天网考核系统	基于天网,人脸视频图像的运行维护服务,提升全省运维考核排名服务	套	1
6	互联网安全系统	基于互联网安全的防护运维服务,提升州局互联网安全防范能力服务	套	1
7	公安网安全系统	升级 windows 终端安全管理系统 900 套, Linux 终端安全管理系统 120 套服务	套	1
8	北斗系统	北斗定位系统维护	套	1

(9) 备件要求，为保障系统的正常运行，乙方在正式履约开始 1 周内将以下备品备件放置于公安局库房，备品备件数量及类型不低于以



下要求：

### 备品备件清单

序号	名称	数量
1	机房精密空调压缩机及外机风扇	1套
2	LED 大屏配件板卡	5张
3	72进72出高清视频混合矩阵	1台
4	高清视频混合矩阵板卡	4张
5	数字调音台	2台
6	高清会议摄像机	4台
7	会议控制键盘	3台
8	16芯光缆	800米
9	语音网关	5台
10	机房应急大型风扇	8台
11	天网数显	2台
12	光端机	2台
13	电视机 75寸	1台
14	专用储物柜	6个
15	控制室音视频监控	1套
16	其他维修更换备件	按需提供

#### 第四条 合同服务费用及支付方式

(1) 本项目合同服务费用由以下组成：

本次合同价为人民币 2285000.00 元，大写：贰佰贰拾捌万伍仟元整

(含税费 6%)。本合同执行期间合同价不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

(2) 服务费支付方式：

2023 年度甘孜州公安局应急指挥系统运维服务项目付款方式：签订合同后 30 日内支付本年度合同金额的 40%，即人民币 914000 元（大写：玖拾壹万肆仟元）；服务期限完成后，按照项目考核办法进行运



维服务考核，根据考核结果按比支付支付合同总金额的 60.00%，即人民币 1371000 元（大写：壹佰叁拾柒万壹仟元），甲方在收到供应商合法等额的普通发票后 30 日内支付剩余合同款。

(3) 乙方须向甲方出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。

## 第五条 考核办法

考核采取百分制。半年进行一次，由采购人组织实施。考核内容分人员保障情况、巡检情况、服务情况、三个方面按百分制进行考核，并按所占考核评分比例进行折算，形成总分。具体考核办法如下：

序号	考核内容	考核标准	计分办法
1	人员保障情况 (占总考核评分 20%)	按要求配备人员，建立完善人员管理制度，定岗定责，无缺岗现象。	满分 100 分，实行扣分制，扣完为止。 1、未按要求配备人员，扣 50 分。 2、未建立管理制度，未对人员定岗定责，扣 30 分。 3、不能提供完整、准确的考勤记录的，扣 20 分。
2	巡检情况(占总考核评分 30%)	按要求定期进行巡检，发现问题及时排除。	满分 100 分，实行扣分制，扣完为止。 1、未按要求进行巡检，发现 1 次，扣 1 分，累计扣分。 2、未提供巡检月报，发现 1 次，扣 20 分，累计扣分。 3、发现问题未及时上报并处理的，发现 1 次，扣 5 分，累计扣分。
3	响应服务情况 (占总考核评分 50%)	按照要求提供响应服务，符合各项既定目标。包括故障响应、驻场支撑、其他要求响应。签订《四川公安信息化合作企业安全保密管理协议书》，运维方服从业主方安全保密监管，自觉遵守公安机关安	满分 100 分，实行扣分制，扣完为止。 1、未按规定时间和人员到达保障岗位的，视事件大小，发现 1 次，扣 5 到 10 分，累计扣分。 2、未按规定时间响应故障服务，视事件大小，发现 1 次，扣 5 到 10 分，累计扣分。 3、未按约定时间提供其他服务响应，视事件大小，发现 1 次，扣 5 到 10 分，累计扣分。 4、因运维服务方原因造成系统重大故障



合同编号:



SCGZA2302432CGN00



		全保密相关规定。不发生信息安全事件，不发生失泄密事件。	(系统因人为中断、驻场人员保障发生重大失误引起上级部门扣分等)，视事件大小，每次扣 10 分，发生三次重大保障事故中断合同，并不支付当年运维费用。 5、运维方违反公安机关关于信息化合作企业安全保密管理相关规定，每次扣 10 分。违反三次保密管理相关规定中断合同，并不支付当年运维费用。 6、因运维方原因发生重要数据丢失、公民隐私及个人信息外泄事件的，每次扣 10 分。发生三次中断合同，并不支付当年运维费用。对于失泄密事件，业主方保留进一步追究运维服务方法律责任的权利。
--	--	-----------------------------	---

全年考核得分为提供服务的每半年考核得分的算术平均数。服务费用每年支付一次，以全年考核得分为依据支付。所得分数与支付款项的对应关系为：

分值区间	支付款项占合同约定款项的比例
得分 ≥ 95	100%
85 ≤ 得分 < 95	90%
80 ≤ 得分 < 85	80%
75 ≤ 得分 < 80	70%
70 ≤ 得分 < 75	60%
65 ≤ 得分 < 70	50%
60 ≤ 得分 < 65	40%
得分 < 60	0

全年考核平均分数小于 60 分视为不合格，将不再续签下一年度维护合同。

## 第六条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。



## 第七条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

## 第八条 履约保证金

1. 按招标文件要求无履约保证金

## 第九条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。
3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

## 第十条 乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。
2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项



目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

### 第十一条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

### 第十二条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。



### 第十三条 解决合同纠纷的方式

1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 60 天内不能达成协议时，应提交甲方所在地仲裁委员会仲裁。

### 第十四条 合同生效

1. 合同经双方法定代表人 / 单位负责人或授权委托代理人签字并加盖单位公章或合同专用章后生效。若电信加盖电子印章的，以加盖中国电信方电子印章的本合同电子文档所载内容为准。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

### 第十五条 附件

1. 维保设备（系统）清单一览表

### 第十六条 其他

1、如有未尽事宜，由双方依法订立补充合同。

2、本合同一式六份，自双方签章之日起生效。甲方三份，乙方、政府采购管理部门、采购代理机构各一份。



合同编号:

SCGZA2302432CGN00



甲方 (盖章): 甘孜藏族自治州公安局

乙方 (盖章): 中国电信股份有限公司甘孜分公司

法定代表人  
或授权代表签字:



法定代表人  
或授权代表签字:

联系人:  
电话:

联系人:  
电话:

开户行: 建行甘孜州分行  
户名: 甘孜藏族自治州公安局

开户行: 中国农业银行康定支行  
户名: 中国电信股份有限公司甘孜分公司

账号: 51001808636050591304  
签字时间: 2023年12月13日

账号: 22575101040005424  
签字时间: 2023年12月13日

SCGZA2302432CGN00