

前黄镇高清视频监控系統維保服務採購

合 同 書

採購人：	常州市武進區前黃鎮人民政府
供應商：	中電鴻信信息科技有限公可

二〇二三年三月

前黄镇高清视频监控系統维保服務採購合同

採購人：常州市武進區前黃鎮人民政府（以下簡稱甲方）

供應商：中電鴻信信息科技有限公司（以下簡稱乙方）

甲乙雙方依據《中華人民共和國民法典》以及有關法律、法規的規定，經協商一致，訂立本合同，以便共同遵守。

第一條 合同內容

1.1 項目名稱

前黃鎮高清視頻監控系統维保服務採購。

1.2 服務範圍

前黃鎮高清視頻監控系統主要包括：前黃鎮監控 810 個及各自相應的後端交換機等設備。維保單位進場後需在一個月內對所維保的設備進行全面排查，建立和完善信息台帳：包括設備的資產、位置、狀態等全壽命週期信息。做到對各點位點位位置及取電取網位置心中有數，為後期迅速排障做充足準備。

本次維保範圍內的各類軟硬件發生故障後，因修復產生的所有費用均包含在本項目中，不再另行計費。

序號	項目名稱	數量	單位	備註
1	監控點位設備維保（含線路租賃）	810	點	3 年（含設備）

1.3 服務期限

本項服務期限為叁年（2023 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日），合同一年一簽，每年合同期滿經甲方考核合格後續簽下一年度合同。

本次合同簽訂的服務期為 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日。

運維服務期內，如乙方未按合同提供服務，甲方有權終止合同，並要求乙方提交書面說明並提出解決辦法，由此造成的經濟損失由乙方承擔。如有其他特殊原因，甲方有權利在合同期內終止合同，如需終止合同，甲方需提前三十天向乙方發出書面通知。

1.4 其他要求

乙方需配合甲方應對上級各類檢查，並做好相關措施。

第二條 合同價款及付款方式

2.1 合同價款：本合同總價為人民幣 699840 元/年（小寫），陸拾玖萬玖仟捌佰肆拾元（大寫）。管護費報價應包括維修的零星輔材、招標文件所確定的招標範圍相應服務的提供、人員（包括工資和補貼）、辦公場所及設施、保險、勞保、管理、各種稅費、利潤、稅金、政策性文件規定及合同包含的所有風險、責任等各項應有費用，以及為完成該項服務項目所涉及的一切相關費用，採購人不再支付其他任何費用。

2.2 付款方式

本項目的管護費用按年支付。每年度服務期滿後，並考核合格，供應商須提供經雙方

签字确认的每月管护费用累计金额相应的增值税发票。否则，采购人不予支付。

第三条 故障处理时效及相应要求

3.1 服务响应要求

服务响应及维修。提供 7*24 小时的技术支持和服务。30 分钟内对用户所提出的需求做出响应，4 小时内到达现场，承诺在规定的时间内完成维修。

故障分级：

按故障严重程度从高到低分为四级：

重大故障：核心业务系统不可用或将导致其业务数据缺失的；

严重故障：核心业务系统性能受到严重影响的故障或可能导致核心业务系统不可用的，非核心业务系统不可用的或导致其业务数据缺失的；

较大故障：非核心业务系统性能受到严重影响的故障或可能发生严重以上故障风险的故障；

一般故障：其他隐患类故障。

要求做到全天候 7*24 小时的技术服务，对于故障抢修涉及的响应时间和故障处置时间的要求如下：

故障响应：

较大及以上问题故障：故障发生后，应在 30 分钟内人员响应，4 小时内到达故障服务现场。

一般问题故障：故障发生后，维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 3 小时，具体为：工作时间维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 4 小时，非工作时间维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 8 小时。

故障恢复：

重大故障：恢复时间在工作时间内不超过 4 小时，非工作时间内不超过 6 小时；

严重故障：恢复时间在工作时间内不超过 4 小时，非工作时间内不超过 6 小时；

较大故障：恢复时间不超过 8 小时；

一般故障：其他隐患类故障，恢复时间由投标人与用户协商决定，原则上不超过 1 工作日。

重大、严重故障连续发生一个月内两次以上的，除提交故障处置报告以外还应提交问题分析报告，深度分析故障产生的原因，并提出预防性改善建议。

如因特殊原因无法在指定处置时间内修复故障的，投标人需将故障原因、过渡方案和恢复计划等在 4 小时内书面上报，并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断。

在重大、严重故障或者用户要求提供故障报告的故障处理结束后 24 小时内应向用户提出书面故障处理报告。

3.2 其他要求

维保单位应配备日常维护、应急抢修必须的维护终端、网线钳、工具包、标签机、检测工具等设备，并免费提供维保所需相关耗材（如扎带、水晶头等）。上述设备应为本维保项目专用，需保证设备性能良好，不得以任何借口挪用相关设备。本次维保范围内的各类软硬件发生故障后，因修复产生的所有费用均包含在本项目中，不再另行计费。

维保单位应自行建立安全体系，并承担安全事故造成的一切责任，用户对此不承担连带责任。

第四条 巡检要求及内容

每天一次例行巡检，检查设备是否正常运行，对发现的问题及时报修处理。

每月一次全面巡检，运维每满一个月，须在期满后三个工作日内出具详细的关于维保软硬件健康检查的《X月巡检报告》。运维每满半年，须在期满后三个工作日内由资深工程师出具一次全面深度检查，并出具《半年巡检报告》。

法定节假日期间、重大活动（由用户指定并提前告知）前及其举行期间，应根据用户的具体要求对维保软硬件进行额外的巡检维护，确保在此时期的正常工作。

服务年度期满前十天完成年度现场维护，出具《年度服务总结报告》。在报告中需要提供年度的主要故障次数统计、系统性能评估报告、系统维护建议及日常故障处理的报告单等。

4.1 重要设备维护要求：

为保证监控系统正常有序运行，巡检单位需做到重要设备和系统无故障时间率不小于99.5%。

4.2 巡检内容

（1）前端监控设备（监控相机、汇聚交换机等）

每天例行检查前端设备运行情况，对发现的问题，迅速组织维护队伍进行现场处理，做到当天发现，当天处理，并生成维护记录。针对汇聚点，要进行针对性检查，对易出现问题的关键节点设备做好库存以备随时更换，确保整体监控系统长久平稳运行。

每月统计监控探头的在线率，分析故障原因，尽可能降低故障率，确保视频监控系统的正常有序进行。对非人为原因造成的探头掉线，整理出故障分析报表，尽可能提高设备在线率。

（2）机房后端（交换机、NVR等）

每天检查设备是否正常运行，有否异常情况（如风扇异常声音，硬盘故障灯亮起等）；是否有硬件故障报警；检查存储系统内部是否有故障预警。根据需求进行分析判断存储系统可能存在的故障隐患及原因，第一时间向用户提出修复、改善建议并根据用户的决定进行实施。同时定期对存储使用情况进行汇总并上交报表。

4.3 业务支撑

巡检时期，按用户要求负责指定硬件的上下架、迁移、搬迁等工作。

本项目维保期内，用户业务系统遇到严重故障时，需提供能够满足业务运行要求的各

种设备进行临时替换。

第五条 违约责任

5.1 甲方无正当理由拒付合同款项的，应向乙方偿付合同总价 5% 的违约金。

5.2 甲方逾期支付合同款项的，每逾期 1 天应向乙方偿付欠款总额 1% 的滞纳金，但滞纳金总额累计不得超过欠款总额的 5%；一旦滞纳金总额累计达到欠款总额的 5%。

第六条 不可抗力

1、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

第七条 争议的解决



1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下 2 种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。


2、在诉讼或仲裁期间，本合同应继续履行。

第八条 合同生效及其他

- 1、本合同由甲乙双方在常州市政府采购网中的富深系统内电子签订后生效。
- 2、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）： (盖章) 乙方（供应商）： (盖章)

地址：常州市武进区前黄镇前灵路 88 号 地址：南京市玄武大道 699-1 号

法定（授权）代表人：_____ 法定（授权）代表人：_____ 

_____年____月____日 _____年____月____日