

维护服务合同

项目名称：金城镇村级技防监控项目维护

委托方(甲方)：常州市金坛区金城镇人民政府

受托方(乙方)：中国电信股份有限公司常州分公司

签订时间：2022年7月

签订地点：常州市金坛区

中华人民共和国科学技术部印制

填写说明

一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

六、如有必要，可另行签订保密协议。

维护服务合同

委托方（甲方）：[常州市金坛区金城镇人民政府]

地址：[常州市金坛区江南路 99 号]

法定代表人/负责人：[陈学谦]

受托方（乙方）：[中国电信股份有限公司常州分公司]

地址：[常州市天宁区和平北路 29 号]

法定代表人/负责人：[黄亚君]

本合同甲方委托乙方就[金城镇村级技防监控项目维护]项目内容进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 技术服务内容

1.1 技术服务的目标：[确保监控系统的正常运行]。

1.2 技术服务的内容：对[金城镇村级技防监控项目维护]所涉及的 109 处监控点位的日常维护和各种技术性问题的解决以及 93 条传输费，在维护期内，对下线的枪机保证三日内完成维修并正常上线。

1.3 技术服务的方式：[上门或远程]。

第二条 技术服务时间和地点

2.1 技术服务地点：[金坛区]。

2.2 技术服务期限：合同签订之日起 1 年。

第三条 合同费用

3.1 本合同费用总额(含税价)：人民币大写[叁拾伍万贰仟元整]，小写[352000]元。其中：维护服务费[156700]元，传输费[195300]元。(税率 6%)

3.2 合同总费用由甲方向乙方支付，具体支付方式和时间如下：

(1) 合同签订之日起十五个工作日内一次性支付传输费，合同期满经公安主管部门考核合格后一次性支付维护费。

(2) 甲方凭乙方开具的相应金额的增值税发票，向乙方支付本合同费用。

甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下：

开户行：[江南农村商业银行金坛支行]

户名：[常州市金坛区金城镇财政所]

账号：[8423204220601201000081445]

统一社会信用代码：[113204820141392144]

乙方信息如下：

开户行：[工行金坛支行]

户名：[中国电信股份有限公司常州分公司]

账号：[1105027119001113649]

统一社会信用代码：[91320400748726944E]

第四条 保密

4.1 本合同一方(“披露方”)对其向本合同另一方(“接受方”)按照本合同(或就本合同)提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术(统称“保密资料”)享有合法所有权。

4.2 接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外,接受方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。接受方仅可为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

接受方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密资料原件全部返还披露方,并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密资料,并对保密资料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任,因此造成披露方损失的,接受方应负责赔偿。

4.3 当出现下述情况时,本条对保密资料的限制不适用。当保密资料:

(1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的。

(2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

(3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的。

(4) 法律要求接受方披露的,但接受方应在合理的时间提前书面通知披露方,使其得以采取其认为必要的保护措施。

4.4 本保密条款有效期为本合同生效之日起[10]年。

4.5 本条约定不适用于各方向其关联公司提供或披露保密资料的情形。

第五条 本合同的变更必须由双方协商一致,并以书面形式确定。但有下列情形之一的,一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求,另一方应当在收到书面请求后[15]个工作日内予以答复;逾期未予答复的,视为同意:

第六条 未经甲方书面同意,乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

第七条 验收

7.1 乙方完成技术服务工作的形式:[现场或远程操作]。

7.2 技术服务工作成果的验收标准:[双方协商]。

7.3 技术服务工作成果的验收方法:[双方认可]。

第八条 侵权处理

8.1 如本合同以外的第三人指控乙方为甲方提供服务的过程中和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权,乙方将自费就上述指控自行和/或与甲方共同辩护,并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用,前提条件是甲方:

(1) 就指控立即书面通知乙方。

(2) 容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并配合乙方工作。在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控将对甲方承担本条约定的上述义务。

8.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西，或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

(2) 甲方修改服务成果。

(3) 甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

第九条 违约责任

9.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

9.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[1]日，甲方应当按照合同总费用[0.1]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[60]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任。

9.3 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[1]日，乙方应当按照合同总费用的[0.1]%向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到合同总费用的[6]%时，甲方有权终止本合同。

9.4 乙方提供技术服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用。

9.5 无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方根据本合同承担的各项责任之累积，不得超过合同总费用；乙方对甲方的可得利益损失、商业信誉损失以及其他间接损失或后果性经济损失不承担责任；甲方数据属甲方所有，甲方应负责数据备份，乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。

9.6 除本合同第九条约定情形和法律规定外，乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担任何责任。

9.7 甲方承诺遵守国家相关法律法规，不进行危害网络安全的活动，若乙方发现甲方有危害网络安全的事项等活动，乙方有权停止技术支持，并解除本合同不负违约责任，本合同项下所有款项不予退还。

第十条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[张毅]为甲方项目联系人，乙方指定[刘闰火]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十一条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

11.1 发生不可抗力。

第十二条 法律适用和争议解决

12.1 本合同适用中华人民共和国法律。

12.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，向[甲方所在地]有管辖权的人民法院起诉。

12.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十三条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

13.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第十四条 合同生效和其他

14.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

14.2 本合同一式[肆]份，甲乙双方各执[贰]份，具有同等法律效力。

14.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

14.4 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

14.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

14.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

14.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

14.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

14.8.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知；
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知；

14.8.2 本合同双方通知地址及方式如下：

甲方： [常州市金坛区金城镇人民政府]

地址： [常州市金坛区江南路 99 号]

联系人： [张毅]

电话： [13861121516]

乙方： [中国电信股份有限公司常州分公司]

地址： [常州市天宁区和平北路 29 号]

联系人：[刘闰火]

电话：[15306141233]

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[1、本合同有效期满前一个月内甲乙双方可以就续签合同进行磋商，有效期满后双方若对合同内容无异议则自动延续。

2、其中传输费含 2 个月(2022 年 5 月、6 月)的补欠费费用 27900 元(150 元*2 个月*93 条)以及 12 个月(2022 年 7 月至 2023 年 6 月)的续约费用 167400 元(150 元*12 个月*93 条)。

3、乙方承诺：维保期内，完成 28 套监控换新。

4、本次监控维护由甲方属地派出所参照《视频监控系统维护管理办法》进行考核管理。

]

甲方：常州市金坛区金城镇人民政府

法定代表人/负责人

或授权代表：



[]年[]月[]日

乙方：中国电信股份有限公司常州分公司

法定代表人/负责人

或授权代表：



[]年[]月[]日

附件一：《金城镇村级技防监控项目维护点位明细表》

金城镇村级技防监控项目点位明细表					
序号	点位名称	现 IP	设备类型	安装方式	设备数量
1	邮堂庙新苑西大门北杆	32.72.137.195	卡口	借杆	1
2	邮堂庙新苑南门外	32.72.137.209	卡口	6米立杆	1
3	邮堂庙新苑南门内	32.72.137.210	枪机	6米立杆	1
4	邮堂庙新苑6号楼前灯杆	32.72.137.196-198	枪机	借杆	3
5	邮堂庙新苑6号楼西灯杆	32.72.137.199-200	枪机	借杆	2
6	邮堂庙新苑1号楼南角灯杆	32.72.137.193-194	枪机	借杆	2
7	邮堂庙新苑南西门路北大灯杆	32.72.137.207	枪机	借杆	1
8	良常路279号(梦巴黎)	32.72.137.205-206	枪机	6米立杆	2
9	元巷新村东正大门内外墙	32.72.137.203-204	枪机	借杆	2
10	白塔酒楼对面路口	32.72.132.23	枪机	借杆	1
11	白塔小区北门卫	32.72.132.31	枪机	墙装	1
12	通洋路与后关路灯杆	32.72.137.125	枪机	借杆	1
13	通洋路与后关路丁字路口灯杆	32.72.137.124	枪机	借杆	1
14	通洋路与荆元路标志牌西灯杆	32.72.137.112-113	枪机	借杆	2
15	通洋路西丁字路口北灯杆	32.72.137.114-115	枪机	借杆	2
16	荆元路与道岐路	32.72.137.127	枪机	借杆	1
17	荆元路与后关路十字路口东灯杆(通源电子)	32.72.137.116-117	枪机、卡口	借杆	2
18	荆元路与后关路十字路口西灯杆(通源电子)	32.72.137.118-119	枪机、卡口	借杆	2
19	西园路北路口内第二灯杆	32.72.137.123	枪机	借杆	1
20	红杉路广裕像塑门口灯杆	32.72.137.37	卡口	借杆	1
21	红杉路与新241红绿灯杆	32.72.137.33	卡口	借杆	1
22	元巷小区北大门东灯杆	32.72.137.216	卡口	借杆	1
23	元巷小区北大门西灯杆	32.72.137.214-215	枪机	借杆	2
24	红杉路与老241路18号灯杆	32.72.137.34	枪机	借杆	1
25	红杉路六林公司门口电杆	32.72.137.35	枪机	借杆	1

26	红杉路六林公司北侧 11 号灯杆	32.72.137.36	卡口	借杆	1
27	红杉路 7 号灯杆（唐庄）（佑伟汽车空调）	32.72.137.38	枪机	借杆	1
28	盐港路 10 号灯杆	32.72.137.10	枪机	借杆	1
29	三里桥路与北圩村桥边路口	32.72.137.12	卡口	6 米立杆	1
30	三里桥路与生态果园路口	32.72.137.11	枪机	借杆	1
31	盐港路与北圩村北路口	32.72.137.238	枪机	6 米立杆	1
32	西城路与宋庄北路口	32.72.137.184	卡口	6 米立杆	1
33	西城路与宋庄南路口	32.72.137.183	卡口	借杆	1
34	元巷别墅区南路边	32.72.137.211	枪机	墙装	1
35	元巷别墅区中路边	32.72.137.212	枪机	借杆	1
36	长竹埂新村与新 241 南路口	32.72.137.69	枪机	借杆	1
37	长竹埂新村与新 241 中路口	32.72.137.68	枪机	借杆	1
38	长竹埂新村与新 241 北路口	32.72.137.70	枪机	借杆	1
39	长竹埂桥下北侧村路口	32.72.137.71	枪机	借杆	1
40	金阳路与马干前士干村路口	32.72.137.76	枪机	借杆	1
41	长竹埂与金阳路丁字路口南（下西庄）	32.72.137.75	枪机	借杆	1
42	金阳路与沙河头村东路口（永泰驾校对面）	32.72.137.157	枪机	借杆	1
43	金阳路与沙河头村西路口	32.72.137.156	枪机	借杆	1
44	新 241 路与沙河头村西路口	32.72.139.27	枪机	借杆	1
45	后阳街与周家棚村路口	32.72.149.29	枪机	借杆	1
46	南垫村村口桥旁（食品厂旁）	32.72.149.52	枪机	借杆	1
47	干南村与后阳桥东丁字路口（电信局西）	32.72.149.32	枪机	借杆	1
48	建西路与阁楼墩南	32.72.149.6-7	枪机	6 米立杆	2
49	建西路与阁楼墩北	32.72.149.8-9	枪机	6 米立杆	2
50	后阳街西南马家棚东路口（琉璃瓦厂）	32.72.149.31	枪机	借杆	1
51	后阳街西南马家棚西路口	32.72.149.30	枪机	借杆	1
52	东大亭与建西路南	32.72.149.12	枪机	6 米立杆	1
53	东大亭与建西路北	32.72.149.13	枪机	借杆	1
54	东大亭与建西路北 2	32.72.149.14	枪机	6 米立杆	1
55	北台村中桥与直溪东路口	32.72.149.17	枪机	6 米立杆	1
56	北台村中桥与直溪中路口	32.72.149.15	枪机	借杆	1
57	北台村中桥与直溪西路口	32.72.149.16	枪机	借杆	1
58	直溪路与高田村路口	32.72.149.10	枪机	6 米立杆	1

59	建西路与丁家沟村	32.72.149.23	枪机	6米立杆	1
60	建西路与官庄路口	32.72.149.20	枪机	借杆	1
61	建西路与官庄候车亭路口	32.72.149.21	枪机	6米立杆	1
62	建西路与张巷村	32.72.149.18	枪机	6米立杆	1
63	建西路与东庄路口	32.72.149.22	枪机	借杆	1
64	老241与南西坝头5队	32.72.139.122	枪机	借杆	1
65	南瑶村大桥北侧路口	32.72.139.88	枪机	6米立杆	1
66	西门大街与花园西庙村西	32.72.139.117	枪机	借杆	1
67	社桥村与金贵美庐路口东	32.72.139.22	枪机	6米立杆	1
68	社桥村与金贵美庐路口南	32.72.139.121	枪机	6米立杆	1
69	白龙荡路与罗家桥丁字路口	32.72.156.23	枪机	借杆	1
70	向阳水乡南丁字路口路口	32.72.139.62	枪机	6米立杆	1
71	龙门村三叉路口	32.72.139.59	枪机	借杆	1
72	幼儿园西路口	32.72.139.60	枪机	借杆	1
73	龙门村西丁字路口	32.72.139.58	枪机	借杆	1
74	幼儿园西北丁字路口	32.72.139.61	枪机	借杆	1
75	盛泉水暖公司门口桥	32.72.139.190	枪机	借杆	1
76	白龙中兴村篮球场旁	32.72.139.65	枪机	借杆	1
77	桥南别墅区南路口	32.72.139.64	枪机	借杆	1
78	青龙村与造纸厂后路口	32.72.139.63	枪机	借杆	1
79	白龙路与二工区路口	32.72.139.66	枪机	借杆	1
80	二工区后三叉路口	32.72.139.55	枪机	6米立杆	1
81	平安汽车公司对面	32.72.137.135	枪机	6米立杆	1
82	后关路与道歧路丁字路口	32.72.137.129	枪机	借杆	1
83	元巷老小区大路口	32.72.137.201-202	枪机	6米立杆	2
84	南墅村西路口	32.72.149.59	枪机	6米立杆	1
85	南墅村中路口	32.72.149.58	枪机	6米立杆	1
86	南墅村东路口	32.72.149.60	枪机	6米立杆	1
87	南柱村中路口	32.72.149.57	枪机	6米立杆	1
88	南瑶村口岔口	32.72.139.91	枪机	借杆	1

89	金城镇派出所西大门对面	32.72.137.128	卡口	6米立杆	1
90	华尔升玻璃厂大门南	32.72.137.77	枪机	借杆	1
91	丹凤西路西口	32.72.138.13-1 4	枪机	6米立杆	2
92	金城镇南墅七组新庄村	32.72.149.62-6 3	枪机	6米立杆	2
93	后阳许巷村口公交站台	32.72.149.65	枪机	借杆	1
合计					109

附件二：《视频监控系统维护管理办法》

第一章 总则

第一条. 为规范“视频监控系统”的运行维护管理工作，确保视频监控系统的安全可靠运行，切实提高系统运行效率和服务质量，使系统更好地服务于视频监控系统管理及应用，特制订本维护管理办法。

第二条. 本维护管理办法适用于常州市金坛区各级政府出资建设，由公安具体实施的（含已建、在建）并在质保期内的视频监控系统，项目承建单位是维护管理、考核的责任主体，承建单位可根据本办法制定相应的实施细则。

第三条. 质保期限、维护管理期限、考核期限按合同期限执行：自项目通过竣工验收之日起计算。

第四条. 视频监控系统维护管理内容分为前端设备维护、网络传输维护、机房环境维护、视频监控平台维护四部分：

1. 前端设备指摄像机、立杆、补光灯、现场设备安装箱及手孔井等；
2. 网络传输指保证系统相互通信和正常运行的网络系统，包括联网所需的交换机、路由器、防火墙等网络设备和连接网络设备的传输线路等；
3. 机房环境指保证系统正常稳定运行的基础设施，包含机房装饰、电力供应、空气调节、灰尘过滤、静电防护、消防设施、网络布线、维护工具等；
4. 视频监控平台包括视频点播硬件、视频存储等硬件设备及平台软件。

第五条. 在质保期内，设备发生损坏、被盗、拆除等情况，承建单位须无条件更换或重建，建设方不承担任何费用；同时在质保期内提供免费的设备、链路、平台等搬迁服务。

第六条. 在质保期内，前端监控点因城市建设、道路改造等原因需要拆除的，由承建单位负责与拆迁单位联系赔补、重建事宜，相关拆迁补偿款归乙方所有，建设单位配合协调。在条件具备情况下（以拆迁补偿协议为准），二个月内必须恢复；不具备重建条件的，由建设单位进行重新选址，承建单位负责迁址重新建设，点位自双方书面确认后二个月内完成建设、验收并投入使用，建设单位不承担任何费用。

第七条. 在质保期内，承建单位必须提供各类设备的备品备件，且数量不少于承建项目相应设备数量2%的比例。

第八条. 在质保期内，在一年内连续发生2次以上（含2次）同一设备故障，必须更换故障设备。

第二章 维护管理组织要求

第九条. 常州市视频监控系统的维护管理遵循在常州市公安局金坛分局统一的领导下，组成分级管理和维护的模式。作为常州市视频监控系统的承建单位，具体组织实施系统的维护管理工作。

第十条. 系统的维护管理单位组织结构。

1. 系统承建单位负责项目建设范围内视频监控系统的维护管理和考核。
2. 系统承建单位对系统建设单位负责，并接受建设单位的业务指导和归口管理。
3. 承建单位成立维护管理小组，明确维护管理小组责任人。

第十一条. 承建单位负责本项目建设、维护工作。承建单位在项目建设完成、竣工验收时，需提供维护具体部门、责任人及联系方式，如有变更，及时通知建设单位；承建单位竣工验收后必须成立维护小组到常州市公安局金坛分局现场办公，进行日常的维护保障工作。承建单位应承诺保持派驻人员的连续性和稳定性；派驻人员由建设单位负责考核；派驻人员必须服从建设单位的管理，包括工作时间、工作安排，严格执行请销假制度；派驻人员在服务期内不得兼任其他项目的维护工作；派驻人员根据工作需要，在市区、辖市（区）内的差旅费用由承建单位统一支付；派驻人员调整更换必须经建设单位同意。承建单位对派驻人员必须进行相关安全保密教育，签订保密协议，有履行保密的责任和义务。

第三章 维护管理职责要求

第十二条. 维护管理单位具体工作职责

1. 贯彻国家及公安部门关于视频监控系统技术、设备及质量管理等方面的方针、政策和规定，组织制定系统的维护规程、维护管理办法和维护责任制度；
2. 认真贯彻执行各项规章制度，落实维护规程和系统安全运行措施，负责制定项目范围内的系统维护管理实施细则；
3. 负责项目范围内系统维护管理、监督检查工作，掌握运行质量情况，制定质量指标，并进行定期检查考核；
4. 负责管理、考核系统设备供应商，制定对设备供应商的管理办法和考核指标，收集整理系统运行过程中的反馈意见，督促相关厂商提高服务质量；
5. 系统发生较大故障时，负责必要的资源协调和处理工作，并在事后组织分析总结，制定防范措施并推广；
6. 组织专业技术专家、设备厂商对系统进行定期巡检，巡检包括对系统及设备性能测试、维护人员日常维护作业计划执行情况检查、机房环境检查等；
7. 负责归口管理系统范围内的系统优化、升级需求；
8. 负责组织系统维护技术培训、技术交流、联席会议，组织维护人员参加各种培训和考试，提高维护人员管理和技术水平；
9. 负责组织落实各项技术安全措施，确保系统安全稳定运行；
10. 负责对系统范围内故障管理、问题管理、变更管理、版本管理、配置管理等流程规

范性和相关制度落实情况进行监督管理。

第十三条. 系统维护小组或维护人员职责

1. 负责收集整理项目范围内的系统运行质量情况，每月向建设单位上报信息系统运行情况和所有的维护记录；

2. 配合承建单位参与项目范围内系统运行质量分析，协助承建单位及时找出系统运行质量或效率下降的原因，提出改进建议，参与编写升级、扩容、实施、测试方案，并配合具体实施；

3. 协助承建单位进行项目范围内的产品维保厂商的管理和考核；

4. 负责项目范围内系统的故障申告和服务请求。系统发生较大故障时，按照重大突发事件汇报路径上报建设主管单位；

5. 负责组织和编制系统优化、升级需求，上报系统维护管理单位审核；获得批准后，参与实施；

6. 组织对项目范围内的系统进行定期巡检，落实配合人员，对巡检结果进行确认，对发现问题进行整改。

7. 负责项目范围内系统的设备硬件、配套网络和机房环境的监控和日常维护工作，制定日常维护作业计划并认真执行，保证系统正常运行；

8. 对于系统的所有维护（包括故障处理、系统改进和功能完善增加）都必须填写维护记录，每月向承建单位上报项目范围内的系统运行情况和所有的维护记录；

9. 负责项目范围内系统档案资料的维护，及时更新有关资料；

10. 协助承建单位对所辖范围内系统的用户账号管理和数据安全管理工作，按照信息安全管理相关要求定期进行信息安全自我审核，每月向项目建设单位上报项目范围内的系统信息安全情况。

第四章维护管理工作要求

第十四条. 故障恢复：在质保期内，承建单位保证系统7*24不间断的稳定正常运行并提供及时维护，避免由网络故障或软件的升级而影响整个系统的运行。系统出现故障后，通过维修，使系统恢复正常运转。系统使用单位对出现的故障向承建单位报告，由其派出技术人员进行排除。维护管理单位必须有相应的资质，承建单位须提供相关备用品，相关服务高于厂家标准的，按此要求执行，低于厂家标准服务的，按厂家服务执行。合同期内所有保修服务方式均为承建单位上门保修，及由承建单位派员到现场维修，由此产生的一切费用均由承建单位承担。

（一）维修响应要求

一般故障

7: 00-22: 00 的时间段内，对中心硬件故障应于 30 分钟内赶到现场，对前端设备故障应于 2 小时内赶到现场；其他时间段，对中心硬件故障应于 1 小时内赶到现场，对前端设备故障应于 3 小时内赶到现场。

紧急故障

7: 00-22: 00 的时间段内，对中心硬件故障应立即赶到现场，对前端设备故障应于 1 小时内赶到现场；其他时间段，对中心硬件故障应于 30 分钟内赶到现场，对前端设备故障应于 1.5 小时内赶到现场。

（二）维修时间要求

一般故障

中心硬件故障应于到达现场后 4 小时内修复,前端设备故障应于到达现场后 24 小时内修复,逾期须向金坛分局书面说明原因,经批准后适当延期。

紧急故障

中心硬件故障应于到达现场后2小时内修复,前端设备故障应于到达现场后12小时内修复,逾期须向金坛分局书面说明原因,经批准后适当延期。

(三) 因光缆断裂、区域停电和不可抗力的原因造成的损坏不受上述限制,但必须采取有力措施和组织足够的力量及时修复。

(四) 设备在维护维修时,存在系统被入侵/攻击的可能。应此对设备日常维护与维修的行为必须有安全性要求。

1、要做好维护、维修人员的身份审核。

2、全程记录相关操作过程。记录必要的软件/设备信息。

3、应采用原有系统采购的软件与硬件。硬件系统替换时,必须查看设备是否处于刚出厂未使用状态。

4、在维护、维修工作中要防止系统规划、用户信息、图像资源等信息的泄密。

(五) 应做好各项安全措施,保证维修作业的安全性,并承担全部安全责任。

(六) 维护期满后,乙方应向甲方移交此项目中涉及的设备、网络,并符合原标书要求。

第十五条. 应急处理:将各种系统故障和告警进行分级处理,可分为一般故障(仅为个别节点不能访问但不影响整个系统的功能)、严重故障(系统的某些功能受损但日常应用基本可维持)、致命故障(系统功能受重大影响或系统瘫痪),并对每个故障等级建立处置规范和流程。视频监控设备一旦发生重大故障,系统维护单位派人员应迅速进行抢修。为应对系统的突发性故障,保证系统在应急情况下能正常运行,必须建立系统紧急抢修的预案,并加以演练。例如,限制各级故障的处理时间,指定处理各级故障的厂商,并明确具体联系人和联系方式,对系统故障建立跟踪机制,跟踪故障处理的整个进程等。

第十六条. 质保期内承建单位负责对其提供的所有系统功能调整、升级、维护服务工作,确保各类软件及时更新到最新版本,将成熟的新技术、新标准实时应用到常州市金坛区视频监控建设项目,以保证系统能正常高效运行。

第十七条. 承建单位网络升级、调整及检修应选择非工作时段,且须提前一周以书面方式通知使用单位。

第十八条.

设备巡检要求

设备巡检

前端设备巡检内容、要求和周期表		
巡检内容	巡检周期	巡检要求
摄像机护罩、镜头、弱电箱,定期进行清洗擦拭	月	无灰尘,图象清晰。
摄像机运行状态检查、调	月	固定良好,指向符合要求(枪机)、转动灵活(球机)、

整、频闪灯、补光灯运行状态		频闪灯、补光灯是否正常、自动照明功能是否正常。
视频、供电、控制、宽带线缆检查	月	绑扎固定良好，各类接触紧密可靠，线缆包皮正常，电源插头接触紧密，无强电入侵危险。
网络传输检查	月	固定良好，电源插头接触紧密可靠，散热正常，无异常告警，网络通畅无卡顿。
视频图像质量检查	月	每路视频图像质量良好，能正常显示、调阅，能正常录像
防雷、防水、接地	月	接地牢固可靠，设备无渗漏，防雷设施运行良好。
标签、标识检查	月	标签粘贴牢固，字迹清晰
立杆、支撑、设备箱检查	月	固定良好，无倾斜倒伏危险。

中心硬件设备

中心硬件设备巡检内容、要求和周期表		
巡检内容	巡检周期	巡检要求
服务器	月	检查服务器运行状态，对系统软件和硬盘等检查。
存储设备	月	检查存储设备是否正常工作，并按照要求符合存储规定。

第十九条. 承建单位负责技术档案和资料的管理，应建立健全必要的技术资料 and 原始记录，包括但不限于：

1. 系统结构图及相关技术资料；
2. 机房平面图、设备布置图、电源电缆、信号线、地线图；
3. 网络连接图和相关配置资料；
4. 各类软硬件设备配置清单；
5. 设备或系统使用手册、维护手册等资料；
6. 工程资料，包括安装、工程设计、测试及开通、试运行、竣工等全套技术资料；
7. 上述资料的变更记录。

第二十条. 承建单位负责软件资料管理应包含以下内容：

1. 所有软件的介质、许可证、版本资料及补丁资料；
2. 所有软件的安装手册、操作使用手册、应用开发手册等技术资料；
3. 上述资料的变更记录。

第二十一条. 承建单位负责配置数据管理要求：

1. 配置数据管理应包含各种静态数据资料(如系统的各种参数设置等)及变更记录；
2. 维护人员必须维护最新的当前系统配置数据。

第二十二条. 承建单位负责运行记录的管理：

1. 维护作业计划和适用的各种规章制度；
2. 系统运行记录和巡检记录；
3. 故障及处理、设备检修、返修记录；
4. 系统备份磁带、磁盘、光盘的更换及相关信息汇总记录；
5. 软、硬件设备变更和系统参数变更。

第二十三条. 承建单位负责对各项操作均应进行日志记录，内容应包括操作人、操作时间和操作内容等详细信息。承建单位维护人员应每日对操作日志、安全日志进行审查，对异常事件及时跟进解决，并每周形成日志审查汇总意见报建设单位审核。安全日志应包括但不局限于以下内容：

1. 对于应用系统，包括系统管理员的所有系统操作记录、所有的登录访问记录、对敏感数据或关键数据有重大影响的操作记录以及其他重要系统操作记录的日志；
2. 对于操作系统，包括系统管理员的所有操作记录、所有的登录日志；
3. 对于数据库系统，包括数据库登录、库表结构的变更记录。

第二十四条. 承建单位负责安全保密要求

1. 联网设备必须采取必要的安全措施，以保障网络的设备安全及所承载业务的信息安全。在计算机上应安装防病毒软件，每天更新病毒库；
2. 未经变更流程，严禁将视频监控系统与公众互联网进行连接；
3. 在与其他外部网络的网络连接处必须安装防火墙，并指定防火墙管理员，只有指定的系统（网络）管理员才能拥有防火墙管理帐号，未经批准，不得进行防火墙策略的更改；
4. 严禁在系统中安装未经授权的软件；不得在系统上运行与工作无关的程序；未经批准，不得利用系统进行培训实习；
5. 未经批准不得擅自抄录、复制配置资料、技术档案，内部资料不得泄露；
6. 设备管理和维护人员都应熟悉并严格遵守和执行信息安全保密相关规定。

第五章 维护管理考核要求

第二十五条. 在质保期内，每月30号为维护考核日期，当月30形成上一月的维护考核报表，承建单位维护责任人在五个工作日内进行审核并签字确认，逾期承建单位未确认的，以常州市公安局金坛分局科信大队考核为准。（完好率考核基数以应建数扣除拆除数为准）。

第二十六条. 在质保期内，对涉及前端监控点因城市建设、道路改造等原因拆除的，在条件具备情况下（以拆迁补偿协议为准），二个月内必须恢复；不具备重建条件的，由建设单位进行重新选址，承建单位负责迁址重新建设，点位自双方书面确认后二个月内完成建设、验收并投入使用。逾期未完成的，涉及的每个监控点扣1000元/月，直至建设完成为止。

第二十七条. 在质保期内，各类设备的日均完好率应不低于95%，其计算方法如下：

$$\text{日均设备完好率} = \frac{\sum \text{每天的设备完好率}}{\text{运维天数}}$$

$$\text{每天的设备完好率} = \frac{\text{在用设备总量} - \text{当天故障设备数量}}{\text{在用设备总量}}$$

科信大队每周随机对视频完好率进行抽检一次，完好率低于95%，每低一个百分点，扣款3000元。

第二十八条. 在质保期内，数据传输完好率应达到100%。

$$\text{数据传输完好率} = \frac{\text{成功传输的数据量}}{\text{传输的数据总量}}$$

科信大队每月随机对保养巡检情况进行抽查，未发现未按要求巡检保养每项扣款 500 元。

第二十九条. 在维护过程中，不得使用不符合公安网络安全要求的设备，每发现一个不符合要求的设备扣款 100 元。在质保期内，维修时间未达时间要求的，视为逾期未能修复，每 24 小时为一次维修事故，直至完全修复为止，每次维修事故扣款 500 元。如因硬件设备故障无法修复，在向金坛分局书面说明原因的同时，应立即更换配件，性能应不低于原配件；确因自然灾害不可抗力导致的故障设备无法修复的，经金坛分局批准后，归为停用设备，不计入在用设备总量。