

信息化运维保障服务合同

甲方：达拉特旗应急管理局

乙方：鄂尔多斯市中天科技有限责任公司

甲、乙双方依据《中华人民共和国合同法》的有关规定，经公开竞标报价，就甲方所属应急指挥中心综合楼的计算机网络系统（汇聚交换机、核心交换机、路由器、防火墙等）、电话程控交换系统、多媒体会议系统、小鱼易连视频会议系统，应急管理视频会议系统及终端、应急管理指挥平台专网、研判室决策室多功能室设备、指挥大厅电子政务外网、互联网、门禁道闸系统、机房动环检测，机房消防控制系统、公共区域监控系统，新改造综合布线及办公用电脑打印机等设备的维护保养事宜达成一致，订立本合同。

一、概况

1. 合同名称：应急指挥中心信息化运维服务

2. 合同涉及的地点：应急指挥中心综合大楼。

3. 合同有效期限：本合同有效期壹年，从 2024年6月5日起至 2025年6月4日止。

二、维保范围

维保范围：指挥中心综合楼计算机网络系统（汇聚交换机、核心交换机、路由器、防火墙等）、程控交换系统、多媒体会议系统、小鱼易连视频会议系统，应急管理视频会议系统及终端、应急管理指挥平台专网、研判室决策室多功能室设备、指挥大厅电子政务外网、互联网、门禁道闸系统、机房动环检测，机房消防控制系统、公共区域监控系统，新改造综合布线及办公用电脑打印机等设备。

三、合同价款及支付方式



1. 在正常维保中，乙方承担维保过程中易损耗的零配件及费用，具体维保服务标准及内容见附件 1《服务内容及规范》。

2. 合同总价款为¥928000元（大写：玖拾贰万捌仟元整）。

3. 支付方式：为更好做好运维保障和配件的采购更换工作，自合同签订起 30 日内支付合同总价的 50%，合同期满后付清合同总价剩余的百分之 50%。

4. 基本存款账户信息：鄂尔多斯市中天科技有限责任公司

社会信用代码：911506027678816402

开户银行：中国农业银行股份有限公司鄂尔多斯东胜区支行

开户账号：05365101040020872

四、双方责任

1. 甲方责任：

(1) 甲方应有完善的管理制度，负责监控软硬件的日常使用和管理。

(2) 甲方有权监督、检查乙方的维保计划的执行和实施，评价乙方的服务质量，对达不到合同要求的工作有权提出质疑、甚至投诉。

(3) 甲方应全力配合乙方的维护保养工作和提供便利条件，并定期向乙方通报设备的运行状况。

(4) 甲方负责对该合同规定的维保项目进行日常管理。若发生任何故障或意外，或甲方发现出现故障或故障隐患时，甲方应及时通报乙方，使乙方能够及时得知，并安排人员到达现场进行修复。

2. 乙方责任：

(1) 在合同有效期内，乙方对合同规定的维护项目应按相关技术标准 and 规范，以本合同规定的维护保养计划和内容进行维护保养，



确保各维护项目达到最佳工作状态及安全正常地运行。

(2) 乙方向甲方提交详细的维保实施方案，经甲方批准后执行。乙方维保人员应严格按进度、内容和要求进行各项工作，要求认真负责、精准细致，自觉接受甲方的监督检查，认真解答甲方提出的疑问。

(3) 乙方应安排具备技能过硬的专业技术人员对本合同规定的维保范围内设备及系统进行维护保养，并保持维护保养人员的相对稳定，对服务质量进行定期跟踪、回访，保证其维护保养工作质量。

(4) 乙方自行准备所需的维护工具、检测仪器、材料及通讯和交通工具。

(5) 由于乙方工作疏忽、操作失误等责任导致本合同规定的维保项目损坏，其恢复正常运行的费用和所发生的直接损失由乙方负责，同时乙方有责任和义务及时恢复设备及系统的正常运行。

(6) 在乙方接到甲方的故障通报时，驻场维护人员在第一时间赶到现场进行维护，迅速排除故障。

(7) 乙方的工作内容

a. 按照信息化建设规范和标准选派专业人员对系统定期检查、测试、保养、维修、确保设备正常运行。

b. 对维修项目每月不低于 1 次进行检测。并填写巡查记录，发现故障及时排除或修复，并作为考核维保工作的依据。

c. 每季度不低于一次对维保项目进行技术检测，诊断，对重要设备和核心网络设备可能出现的问题进行诊断和排查。

d. 安排专人负责各会议室视频会议系统和音响话筒、电子屏等设备的会前调试、会中保障服务工作。

e. 网络规划与优化：解决因核心交换机和核心路由器设备不合理



导致网络阻塞和广播风暴等网络现象。

五、不可抗力（地震、洪水等自然或战争、火灾等不可抗拒的外部力量）

1. 任何一方由于不可抗力而延误履行，部分或全部不能履行本合同，无须为此负任何赔偿责任。遭受不可抗力影响的一方，应采取措减少因此而对合同方造成的损失，并在不可抗力影响因素消除后，恢复义务履行。

2. 遇有不可抗力影响因素的一方，应立即（不迟于事件发生后8小时内）将事件情况以书面形式通知另一方，并在尽可能快的时间内向另一方提交解决方案。

六、违约责任

1. 如任何一方在合同期内未按本合同的规定服务或付费，守约一方有权向违约方发出书面通知，要求其履行义务；如违约方在收到通知书后1个月内仍没有履行义务，合同中止。守约方保留对违约方的索赔权利。

2. 执行过程中一方违约，则违约方将按照《合同法》的有关规定承担违约责任，赔付守约方维护服务年费的10%，并赔偿由此给守约方造成的全部经济损失。

七、通知及函件往来

甲、乙双方任何一方更改地址后，应以书面形式告知对方。任何一方以对方最近提供的地址寄出的函件或传真，均属查收无误。

八、纠纷处理

1. 本合同执行过程中发生的分歧、毁约、账务及其它纠纷，原则上通过双方协商解决，协商解决不成可提交达拉特旗人民法院裁决，



诉讼费用、律师费用及相关办案费用由败诉方承担。

2. 本合同未尽事宜由双方协商解决或另行签订补充合同。

九、其它

1、本合同一式二份，甲、乙双方各执一份，甲、乙双方签字盖章后生效到履行完毕全部合同约定时失效。

甲方：(签章)

负责人：

法人代表：

日期：



乙方：(签章)

负责人：

法人代表：

日期：



附件 1：服务内容及规范

综合大楼应急管理局办公软件、办公网络、日常的视频会议联调联试等工作，全楼电话保障工作、整体大楼安防监控，出入口道闸等设备的日常维护工作；一楼核心机房网络设备和应用服务器维护，安委会成员单位数据与指挥平台在机房进行融合对接保障服务，机房值班与日常温度湿度断电等环境检测等专业服务（含专业工具如熔接机、万用表、手推车，网钳、网络水晶头等工具及辅材）；五楼应急指挥中心及决策室、会商室、视频会议室及应急平台救援演示、非工作日信息化值班保障等工作，包含保障维护期间用到的网络易损耗材、网络维护工具等。落实 7×24 小时运维值守职责。

(1) 驻场运维服务团队

乙方派驻现场工作人员 6 名（含解说员），其中 3 名为网络运维人员，另外 3 名为通信保障人员。为更好提供优质服务，公司同时储备 2 名备岗人员，用于应急和突发事件的响应工作。

①驻场运维团队成员 3 人，具有信息安全服务能力，驻场运维人员具备计算机、网络、信息安全、安全工程等相关专业技术能力，工作认真负责，具有较强的责任心、团队合作精神、良好的沟通能力和语言表达能力，需遵守应急管理局内各类的规章制度及驻场人员管理办法。团队成员能力要求：

①至少有 1 名从事过视频会议实施及保障的人员，至少有 1 名网络安全管理员。

②具备后方技术支持力量。

(2) 人员工作分配要求

服务期内，工作日及工作时间外，要安排至少 2 人针对网络、视



视频会议（调度）系统进行 24 小时保障。其他特殊时期能够按照客户要求，安排多人进行保障值守。

（3）运维服务方式

提供驻场和远程技术支持相结合的运维服务。

①驻场服务。由驻场运维人员完成合同约定的服务内容。

②远程技术支持。在出现现场运维人员不能解决的疑难问题时，后方技术支撑团队可及时协助解决。

（4）运维人员一经选定，不得随意更换

如有特殊原因更换需提前一个月以上向应急管理局提出书面报告并经批准（项目期间，驻场维护人员不得同时更换），并提前安排替换人员进场熟悉情况。运维人员专职从事本项目的运维服务工作，不得擅自从事其他工作。所需的运维工具自备，提供运维工程中所需的耗材（包含网线、电话线、水晶头、线槽等）。

（5）服务响应时间

工作时间内各类故障响应时间不得超过 30 分钟，网络及软件系统崩溃等非硬件故障，恢复时间不得超过 2 小时；非工作时间响应时间不得超过 2 小时，非硬件故障恢复时间不得超过 4 小时。运维机构在规定时间内未能解决的问题，用户有权请第三方解决，所发生的费用由运维机构承担。因运维机构技术问题或维修问题（包括未能按时修复）造成的事故，使得用户遭受损失，由运维机构负责赔偿。

移动应急平台（指挥车）与现场救援图像音视频采集与回传、指挥车与五楼指挥大厅视频联调、无人机等设备操作操控、室外现场紧急供电与无线通信保障与维护等工作。配备通信保障团队 3 人，其中 1 人需具有无人机飞行执照，其余人员需具备通信信息工程相关专业



技术能力，熟悉各类通信装备使用，可利用有线、无线、卫星等多种通信手段，满足应对各类灾害事故应急通信保障需求，实现资源共享、互联互通。承担 7×24 小时信息化保障任务。

宣传与讲解报道，包括现场操作演示时宣传报道，视频制作等(含所需的制作软件和常用到的笔记本电脑等工具)。

