

# 扶沟县公安局公安视频监控维修项目 服务合同

甲方：\_\_\_\_\_扶沟县公安局\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_周口建森安装工程有限公司\_\_\_\_\_



签订日期：\_\_\_\_\_2023年12月20日\_\_\_\_\_

甲方： 扶沟县公安局

乙方： 周口建森安装工程有限公司

乙方受甲方委托承揽甲方视频监控系统设备的维护和保养，以确保整个系统的稳定可靠运行。根据甲方要求，依据国家相关的法律、法规、综合本项目的具体情况，明确甲、乙双方的权利和义务，经甲、乙双方协商一致，特签订维护服务合同如下：

### 一、项目概况：

系统名称：扶沟县公安局公安视频监控维修项目

项目地址：扶沟县

服务性质：监控设备维保服务

服务范围：负责对扶沟县公安局视频监控系统包含“雪亮工程”项目总计 1458 路（详见附件一清单）监控设备的定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，确保承包范围内设备的正常运行。

### 二、维保服务内容：

#### （一）、维保设备清单：

维保设备位置	维保设备类型	数量
室外点位监控	可控球机、固定枪机	637
看守所室内机	固定枪机和海螺型摄像机	300
拘留所室内	固定枪机和海螺型摄像机	100
车辆卡口	可控球机、固定枪机	84
派出所督查监控	固定枪机和海螺型摄像机+拾音器	203
人像卡口	可控球机、固定枪机	24
普通监控点位	固定枪机	110
合计		1458

#### （二）、维保服务内容：

乙方对项目中的设备及线缆进行定期现场检查，及时发现系统运行中出现的隐患，通过加强维护，减少故障的发生，保证系统稳定、高效运行。

对于现场服务人员不能解决的内外场故障，乙方应迅速安排经验丰富的技术人员赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。乙方服务人员在进行现场支持服务前应作好以下准备：

- 1、查阅相关资料了解甲方系统运行情况及以往所发生过的问题及处理记录；
- 2、准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的配件。
- 3、了解系统运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决办法，乙方须保证优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。
- 4、如果确定为设备硬件故障或硬件损坏无法修复，乙方需将备品备件换上并告知甲方进行修理或重新购置故障硬件。
- 5、乙方服务人员在处理故障时不能影响到系统的正常运行；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经甲方批准方可实施。若因乙方服务人员误操作或擅自行事等主观原因给甲方带来损失的，甲方有权向乙方提出索赔。
- 6、乙方服务人员在处理故障后，要向用户解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。
- 7、乙方服务人员在处理故障完成后，要认真填写《故障工单》（附件一），并由甲方确认签字。《故障工单》须一式两份，甲乙双方各一份并存档。

### （三）、定期检查：

- 1、定期检查监控摄像机在线及视频传输情况
- 2、定期检查调整摄像机的摄像位置，镜头聚焦，摄像机覆盖范围，确保对防范区域的有效监控，应尽量避免逆光；
- 3、定期查看设备的图像质量、运行状态等，发现问题及时排除，清理遮挡镜头的树枝、条幅等；
- 4、定期检查摄像头云台的平稳情况，注意发现图像是否有卡顿、马赛克、冻结、黑屏等异常，发现问题及时维修。
- 5、每3个月对所有前端摄像机进行一次定期全面检测、清洁，雨雪、风沙或雾霾天气后应及时做好摄像机清洁，确保图像清晰；摄像机、云台、防护罩安装必须牢固。

### （四）、超出维保范围外的因素：

通信线路和电力线路因欠费停网造成无法修复的，城市改造、道路施工等原因拆除无法修复的，自然灾害等原因造成损坏的。

上述因外力或不可抗力造成的无法维修的我司需和业主单位协商解决，我方在故障判断和设备更换上采取免人工费、免机械费的方式。

### 三、维保期限：

本合同自签定日起生效，至维保结束日终止。以36个月为期限签定合同，本次签约期为：    年    月    日至    年    月    日。

### 四、维护服务费用：

#### （一）、费用明细

设备包含摄像机、镜头、护罩、防雷器、稳压电源、光端机、前端交换机的维修，配合检修数据线路、供电线路，详细维修方式见维保方案。

序号	维保设备位置	维保设备类型	维保时间(月)	设备数量(台)	单价元/月	合计(元)	
1	室外点位监控	可控球机、固定枪机	12	637	83	634452	
2	看守所室内机	固定枪机和海螺型摄像机	12	300	72	259200	
3	拘留所室内	固定枪机和海螺型摄像机	12	100	72	86400	
4	车辆卡口	可控球机、固定枪机	12	84	83	83664	
5	派出所督查监控	固定枪机和海螺型摄像机+拾音器	12	203	79	192444	
6	人像卡口	可控球机、固定枪机	12	24	80	23040	
7	普通监控点位	固定枪机	12	110	62	81840	
8	合计			1458		1361040	
9	优惠后合价						1361000

#### （二）、维护费用支付

- 1、人员车辆进场维护6个月后按照考核结果支付相应的维保费用，支付金额按照当年维护费用的50%比例支付，后期每6个月按照当年维护费的50%比例支付一次。
- 2、甲方提出新增设备，由此产生的费用由甲方支付(包括设备采购、运输等)，并且支付给乙方布线、设备安装等施工费用，该费用由双方协商确定。
- 3、因为天灾、人为破坏(非乙方)等原因造成的强弱电线路损毁，需要重新敷设线路的，由甲方支付主辅材采购、运输等费用，并且支付给乙方线缆敷设、安装调试等施工费用，该费用由双方协商确定。

4、在维护服务过程中，由于乙方违规操作等原因造成设备损毁和线路破坏，由此产生的费用由乙方支付。

5、乙方自备交通工具，自备检查维修工具，常用的维护主材及辅材，费用由乙方支付，餐饮住宿等费用由乙方自理。

## 五、甲方的责任与义务：

（一）、在系统发生故障后应及时通知乙方，并详细、真实地报告故障情况、时间、出现故障前的运行情况。

（二）、在乙方实施服务过程中，甲方有义务积极配合乙方并提供方便以进行维修工作。

（三）、在乙方服务完毕后，甲方有义务在维修记录上认真填写意见并签字、盖章。

（四）、甲方应严格按照协议进行费用结算。

## 六、乙方的责任和义务：

（一）、确系设备损坏等原因无法完全恢复的，应将系统故障降至最低，同时写出书面的维修报告，确定解决办法和最后期限；

（二）、服务过程中，乙方应随时接受甲方的监督；

（三）、服务过程中，乙方应遵守甲方单位的相关规定；

（四）、服务后由乙方详细填写维修单。

对维保服务内容所涉及的所有视频和资料保证不复制、不传播。

（五）、强化严禁“一机两用”使用意识，断网前不接入任何可连接外网设备，必须使用笔记本电脑时，必须使用经过检查的专门笔记本电脑，并拆除无线网卡，对电脑完全格式化。

（六）、牢记“安全第一”，不违规登高，登高必带安全带。

（七）、遵守《道路交通安全法》，遵章行车。

（八）、对维护期内的人员及设备的安全负责，在维保期间因乙方原因造成的一切人员、设备的安全风险、财产风险等责任由乙方负责，与甲方无关。

## 七、考评标准：

（一）、考核标准

1、乙方提供36个月内维护，成立一支能胜任服务工作的不少于6人的专业技术服务队伍，维护工作人员不少于4人在甲方中心机房正常上班，提供必须的维护工程车辆和维护工具，并建立常用设备的备品备件库，根据故障程度要求提供不同的服务。重要节假日、大型活动、全

国两会等重大安保活动期间增派 2 名工程师并到视频中心及前端运维进行技术支持和战备值班。运维团队需包括管理团队及一线工程师、二线技术团队和三线技术支持。

2、运维人员要掌握前端摄像机、卡口抓拍单元、光端机、交换机工作模式以及线缆联接、安装、调测等工作；能够熟练操作监控系统平台配置、日常维护并能对系统进行恢复，能够运用监控系统管理平台及平台数据库，针对系统平台、数据库的安装、卸载、分析日志、排查问题、备份数据库等；掌握存储设备的性能、运行状况、分析维护日志；针对服务器运行的服务、进程进行资源配比，服务器运算资源、缓存资源的占用分析，并能根据实际资源进行优化处理；

1) 维护场所：具有独立的备品备件存放库房、办公场所等相应生产、检验、维修场所及相应库房的，具备存放备用立杆、设备箱、监控设备等产品能力。

2) 备品备件：具备成熟的备品备件，备品备件库中设备满足当前项目中对备品备件型号及性能的要求，根据项目设备情况提供备品、备件产品列表，提供满足要求的产品备件清单。

3) 自动化工具：要求使用自动化运维手段开展运维工作，运维事件管理、备品备件管理、固定资产管理等建立完整流程。

运维事件管理：根据用户的运维服务时间，运维工程师按照服务等级约定的时间到达事件现场，对事件进行技术处理直至时间处理完毕。

备品备件管理：建立完整备品备件管理机制，包括备件管理员职责、出入库流程、备品备件的采购、备件出入库的检测、备件库的盘点等等。

#### 1、故障总体划分：

根据故障的严重程度和影响程序的不同，故障级别由低至高分三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现；其他业务中断10分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。二级故障（主要故障）：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障；设备或软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备或操作系统故障。三级故障（次要故障）：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

## 2、服务要求:

故障级别	响应时间
一级故障	7×24小时接受报障，及时响应，2小时内到达现场，12小时内处理完成。
二级故障	7×8小时接受报障，及时响应，4小时内到达现场，24小时内处理完成。
三级故障	5×8小时接受报障，及时响应，8小时内到达现场，48小时内处理完成。

### 1、在线率考核:

在线率不低于95%，应5\*8小时接受报障，及时响应，48小时内处理完成，未按要求修复故障的，低于95%的每出一起故障，将扣除该路设备本月维护费用（不可抗因素、政府行政干预或非乙方原因故意造成损坏的因素除外）。

（二）、维保服务期内，如由于乙方原因需要对本项目中的部件(包括软件和硬件)予以更换或升级的，则该部件的保修期应当相应延长。保修与维护期满后甲方需乙方继续提供维护的，应当另行签订协议。

（三）、维保服务期限内，乙方应及时对软硬件进行免费升级，确保系统的先进性、前沿性、安全性。

（四）、乙方除进行系统开发或维护外，不得利用甲方的软硬件资源和信息资源用于其他任何商业目的和用途。

（五）、本项目运行服务采取全包方式，在维保服务期内系统运行维护所需的一切费用均包含在合同总价内，维保期内设备凡出现丢失、损坏、故障等，经核实为乙方原因造成的，由乙方负责维修更换，费用由乙方承担。

### （六）、服务质量考核:

运行维保考核主要为设备在线率考核，考核成绩与运维服务额挂钩。

1、甲方每月对在线率进行考核，登记制作每月考核表并经双方签字。年度按每月平均计算，年度在线率达到95%（含95%）以上（运营商光纤故障、区域停电、市政施工切断线路除外），为合格，全额支付项目款项；

在线率95%以下（运营商光纤故障、区域停电、市政施工切断线路除外）为不合格，每低一个百分点扣除年度应付运维服务合同款的0.5%。

确因光纤故障、区域停电、市政施工切断线路造成的故障，乙方写出书面证明，由线路运营商和甲方相关负责人签字确认后，不纳入在线率考核。

2、考核方式：甲方根据平台运维管理软件显示和实地抽查（在线率=前端监控设备在线数/前端监控设备总数），评定工作由甲方技术部门牵头实施。

## 八、合同纠纷处理方式:

因本合同或本合同有关的一切事项发生争议,由双方友好协商解决。协商不成的,任何一方均可选择向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

因财政局自身原因导致不能按是付款的甲方不承担违约责任,甲方应积极配合乙方,协调支付款项事宜。

## 九、合同生效及其他

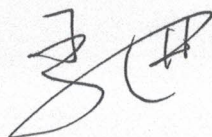
(一)、所有通知、请求、要求及其他往来文件或沟通信息,通过面送、挂号信、传真、电子邮件、互联网通讯工具(如QQMSN等)、电话、手机短消息或全国性的急件服务等方式,按双方确认的地址或号码发送即视为送达。

(二)、合同的未尽事宜或有修改补充,甲、乙双方另行协商并订立补充合同。本合同附件为合同不可分割的一部分,具有同等法律效力。

(三)、本合同一式肆份,甲方执叁份,乙方执壹份。本合同自双方代表签字盖章后生效

甲方:

代表人:



开户银行:

账号:

签订日期:

乙方:

代表人:



开户银行:中国建设银行股份  
有限公司周口大庆路支行

账号:41050170284400000856

签订日期:

