合同编号：JSWXC2606020CGN00

合同书

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法规、《中华人民共和国民法典》，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙丙三方就 服务到期视频监控合并运维服务 项目（项目编号： JSZC-320214-JSZH-G2026-0007 ）实施及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

甲方（采购人）： 无锡市新吴区区域社会治理现代化指挥中心

乙方（中标方）： 中电鸿信信息科技有限公司

丙方（运维服务使用单位）：无锡市公安局无锡高新技术产业开发区分局

一、政府采购编号： JSZC-320214-JSZH-G2026-0007

二、采购内容： 服务到期视频监控合并运维

三、中标总金额：（大写） 人民币陆拾万贰仟元整 ；（小写） 602000 元

四、质量要求及验收标准： 合格，满足采购人及采购文件要求

五、服务期： 一年（具体开始时间以开工令日期为准）

六、服务地点和方式： 无锡市新吴区

七、服务费支付步骤和办法： 运维服务启动满 6 个月后 30 日内，根据运维考核情况，支付不超过合同总金额的 50%；项目竣工验收通过后 30 日内，根据运维考核情况，支付剩余金额。（具体考核及支付细则详见本合同“第八条 运维服务考核及款项支付细则”）

八、违约责任： 详见本合同“第八条 运维服务考核及款项支付细则”第四款及“第九条 违约责任”

九、解决争议的方式： 详见合同条款第十三条争议的解决

十、其他事项： 中标人（包括投标人员工、投标人派遣人员等）有责任和义务保证招标人信息、项目所涉及全部内容的保密和安全，未经招标人同意或法律法规规定应当披露的情形下，不得在其他任何场合以任何手段使用、披露等。对于招标人信息、本项目中所涉及的全部内容的安全保密，投标人需提供书面的保密保证。该保密义务的履行期限为永久，不因本项目或本项目合同的终止而终止。

十一、合同不可分割部分：招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十二、合同备案：合同一式七份，甲乙丙三方各执二份，见证方一份。

十三、合同生效：本合同由甲乙丙三方签字盖章并经见证后生效。

甲方（采购人）：（盖章）

无锡市新吴区区域社会治理现代化指挥中心

法定（授权）代表人：

2026年4月16日

乙方（中标方）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2026年4月16日

乙户名：中电鸿信信息科技有限公司

乙方开户银行：建行南京湖北路支行

乙方账号：32001881436059000588

丙方：无锡市公安局无锡高新技术产业开发区分局

法定（授权）代表人：

2026年4月16日

见证方（公章）：江苏智汇锡建工程项目管理有限公司

2026年4月16日

JSWXC2606020CGN00

合同条款

（根据相关法律规定以及采购文件确定事项订立）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙丙三方按照采购结果签订本合同。

第一条　采购内容

1.项目名称（项目编号）：服务到期视频监控合并运维服务项目（JSZC-320214-JSZH-G2026-0007）

2.服务内容：服务到期视频监控合并运维

3.服务范围：按照招标文件要求

4.服务期限：一年（具体开始时间以开工令日期为准）

5.其他：中标后，中标供应商需缴纳合同价的10%作为履约保证金。

第二条　合同总价款

一、本合同人民币总价款为（小写）602000，（大写）人民币陆拾万贰仟元整。

二、履约保证金的缴纳和退付

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：是。

履约保证金缴纳金额：60200元。

履约保证金的缴纳时间：合同签订后20个工作日内，缴纳形式：履约保函。

履约保证金的退付时间：合同到期后15个工作日内，退付办法：扣除依据本合同约定应扣减的款项（如有）后，原路返回。

履约保证金不予退还的情形：乙方在履行本合同过程中发生第八条约定的违约行为的，甲方有权根据违约造成的损失或合同约定的违约金，从履约保证金中直接予以扣除，履约保证金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续向乙方追偿。

逾期退还履约保证金的违约责任：/。

第三条　组成本合同的有关文件

下列关于本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）招标文件；

（2）投标文件；

（3）中标通知书；

JSWXC2606020CGN00

（4）中标人在投标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清；

（5）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条　权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第五条　质量保证和售后服务

1. 乙方应按招标文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2. 质量保证：　合格，满足招标人及招标文件要求。

3. 售后服务：　满足招标人及招标文件要求。

第六条　验收

验收标准：服务期满后，必须按照相关标准及规范进行验收，遵循档案验收、竣工验收等环节。

服务期间若发生与技术要求不符的情况时，中标人应负责解决问题，否则不予竣工验收。属于中标人工作严重失职造成的较大损失的，追究其单位的责任和损失。项目档案验收、竣工验收需同时验收项目文档，提交验收的主要文件及内容符合相关文档规范，文档不合格的，不得通过项目档案验收、竣工验收。

第七条　付款

付款方式：运维服务启动满6个月后30日内，根据运维考核情况，支付不超过合同总金额的50%；项目竣工验收通过后30日内，根据运维考核情况，支付剩余金额。具体考核及支付细则以本合同第八条约定为准。

第八条　运维服务考核及款项支付细则

1. 考核评价原则

（1）客观公正：考核评价需以事实为依据，以主合同约定的服务标准、行业规范及国家相关法律法规为准绳，杜绝主观臆断。

（2）权责分明：甲方负责统筹考核工作，丙方负责具体服务质量反馈，乙方应主动配合考核过程，提供真实、完整的自评资料。

（3）奖惩结合：考核结果直接与项目款项支付比例挂钩，同时设置正向激励与负向约束，引导乙方提升服务质量。

2. 考核周期与流程

JSWXC2606020CGN00

（1）考核周期：本项目实行半年度考核制，合同周期内为两个考核周期，若项目提前终止，最后一个考核周期按实际服务时长折算。

（2）考核流程：

a. 乙方提供材料：每个考核周期结束后 5 个工作日内，乙方需向甲方、丙方提交运维服务过程材料（如运维日志、人员考勤表等），并附佐证材料（如故障处理记录、巡检台账、系统优化方案、培训签到表等）。

b. 丙方考核：每个考核周期结束后 10 个工作日内，丙方结合日常运维服务质量、业务需求匹配度等各个维度，完成《运维服务质量考核评分表》（以下简称“丙方评分表”），并提交至甲方。

c. 甲方考核：每个考核周期结束后 10 个工作日内，通过查阅运维日志、抽查服务现场等方式，完成《运维服务质量考核评分表》（以下简称“甲方评分表”）。

（3）考核评分规则：

a. 考核主体与权重：本项目采用“双主体独立考核+加权计分”模式，甲方与丙方分别从不同维度对乙方服务质量进行考核，具体权重分配如下：

考核主体	考核维度	分值权重
丙方	服务态度（沟通协作、主动性）、问题解决效果（业务痛点解决程度）、响应时效（故障/需求响应速度）、需求适配度（是否符合实际业务需求）、服务满意度（用户体验）等	70%
甲方	合规性（合同履约、制度执行）、运维专业性（技术能力、运维制度）、文档完整性和规范性等	30%

b. 评分标准（总分 100 分）：丙方评分表（见附件 1，满分 100 分，占总分 70%）
甲方评分表（见附件 2，满分 100 分，占总分 30%）

c. 综合得分及考核扣款标准：综合得分 = 丙方评分 × 70% + 甲方评分 × 30%，最终综合得分按四舍五入规则取整数部分。综合得分达到 95 分及以上的，本次应付款项不予扣减；若得分低于 95 分，则按每低 1 分对应扣减 5000 元的标准，直接从本次待支付的项目款项中予以扣除，直至当期可扣款项全额扣完为止。若按上述标准计算的核减金额超过本次应付款项总额，超出部分视为乙方对甲方的违约债务，甲方有权从后续应付乙方的任何款项中直接抵扣。

3. 各方权利与义务

（1）甲方权利与义务：统筹考核工作，制定/修订考核标准；监督乙方运维服务质量；根据考核结果调整款项支付比例；对乙方的违规行为提出整改要求或追责。

JSWXC2606020CGN00

按时组织考核，客观公正评分；及时向乙方、丙方反馈考核结果；按约定支付项目款项。

（2）乙方权利与义务：参与考核过程，对考核结果提出异议；要求甲方/丙方提供运维工作所需的必要信息和支持。严格履行主合同约定的运维服务内容，确保服务质量；按时提交运维过程材料及相关佐证材料；配合甲方/丙方的考核检查；对考核中发现的问题及时整改；保守甲方/丙方的业务秘密、数据信息。

（3）丙方权利与义务：根据自身业务需求，对乙方服务质量进行评价；向甲方反馈运维服务中存在的问题；参与考核评分，提出改进建议。客观、公正地开展考核工作；为乙方开展运维工作提供必要的场地、设备、权限支持；及时向乙方反馈业务需求及服务意见；配合甲方的考核工作，提供必要的业务支持。

4.违约责任：甲乙丙三方任何一方违反本条款规定，造成本条款不能履行或者不能完全履行的，由过错方承担法律及经济责任；如属三方过错，应根据实际情况，由三方分别按过错轻重程度承担各自的法律及经济责任。

第九条　违约责任

1.除本合同另有约定外，任何一方违反本合同约定的，应赔偿守约方因此遭受的全部损失（包括但不限于直接经济损失、律师费、诉讼费、仲裁费等）；

2.乙方对本合同（含合同不可分割部分）规定的义务未履行或履行不力的，甲方可依法向乙方要求承担甲方及本项目因此产生的费用增项、损失等责任；

3.除已约定情形外，在履行合同过程中，乙方及其人员存在下列任一情形的，甲方均有权通过法律程序解除合同、要求乙方退还已付未履行部分合同价款且无需支付剩余未履行部分合同价款，同时有权要求乙方承担费用增项、损失及各项责任：

（1）中止或终止部分或全部项目服务事务的；

（2）出现违反保密义务或知识产权约定之任一情形的；

（3）出现导致甲方面临纠纷或承担责任；存在损害甲方权益或对甲方造成不利影响之任一情形的；

（4）未提供本项目履行所制作的工作记录、数据记录等全部资料，导致甲方无法审核或无法确定乙方是否存在违约情形的；

（5）出现经营状况严重恶化、转移财产、抽逃资金、丧失商业信誉、破产等情形的。

第十条　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法定不可抗力情形。

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的影响程度，协商确定是否终止本合同或继续履行本合同。

第十一条　合同的变更和终止

采购人保留在以下任何一项或多项条件达成时，通过法律程序终止本合同的权利，且无需承担违约责任：

1. 项目质量不达标

若中标人提供的服务或交付的成果物经评估未达到本合同约定的技术规格、质量标准或验收标准，且在采购人书面通知中标人后 15 日内，中标人未能采取有效措施进行整改并达到合同要求，采购人有权终止本合同。

2. 项目进度延误

若中标人在执行过程中未能按照工作说明书的里程碑节点完成阶段性交付或最终交付，且重要里程碑节点延误时间超过 15 日或 15%的总工期，且经采购人合理催告后仍未能在双方协商确定的新期限内完成，采购人有权终止本合同。

3. 严重违约行为

若中标人在项目执行过程中存在严重违反合同条款的行为，包括但不限于未经采购人同意擅自转包、泄露采购人商业秘密、使用非法软件或技术、违反适用的法律法规等，采购人有权立即终止本合同，并要求中标人承担相应法律责任。

4. 不可抗力除外

本条所述的合同终止权利不适用于因不可抗力因素导致的项目延期或无法完成的情况，双方应根据不可抗力的影响程度协商解决方案。

5. 终止通知与后果

采购人行使终止权时，应提前 7 个工作日书面通知中标人，说明终止原因及依

据，并由双方协商一致终止。合同终止后，双方应根据本合同约定或协商确定的方式处理已完成工作的结算、项目资料的交接、保密义务的继续履行等事宜。

合同终止后，项目已实施部分，由采购人委托相关单位评估可使用的部分价值后支付相应款项，超额支付的，中标人应退还采购人已支付但尚未对应完成工作的款项，此外中标人还应根据本合同约定或法律规定向采购人支付违约金或赔偿采购人因此遭受的损失。

第十二条　合同的终止

除已约定情形外，本合同因下列原因而终止：

（1）本合同正常履行完毕；

（2）因不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要；

（3）任何一方行使解除权解除本合同；

（4）合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益。

除上述情形外，甲乙双方不得擅自终止合同。

第十三条　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，双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

2. 在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十四条　合同生效及其他

1. 本合同由甲乙丙三方签字或盖章，并经采购代理机构见证后生效。

2. 本合同一式柒份，甲乙丙三方各执贰份、采购代理机构壹份。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

附件 1：运维服务半年度考核表（需求单位）

附件 2：运维服务半年度考核表（城运中心）

JSWXC2606020CGN00

附件1

运维服务半年度考核表（城运中心）

考核日期：　　项目名称：

考核单位：无锡市新吴区区域社会治理现代化指挥中心

序号	一级指标	二级指标	分值	指标解释	评分规则	考核评分	扣分原因
2	合同管理及执行	及时性	10	合同（协议）文件内容审核确认、签署等实施及时高效。	出现一次不及时或延迟扣2分。		
3		服务保障（履约配岗）	15	严格按照招投标和合同约定足额配置服务人员。	出现一次不符合约定（不应标）的扣2分。		
4	安全责任	安全事故通报	25	运维项目是否有被国家、省级、市级或区级通报重大安全事故，或者被相关主管单位认定为重大安全事故的情况。	1、省级以上通报出现1次扣25分。 2、市级通报出现一次扣15分。 3、区级通报出现一次扣5分。		
5	材料规范性	文档规范性（模板、格式规范性）	10	项目过程材料格式符合行业标准（如GB/T 8567-2006）及区"一网统管"信息化项目文档格式，规范、完整。	出现一次文档格式不规范扣2分。		
6		编制及时性	15	按照项目推进时间节点及时编制项目过程材料、签字盖章以及提交审核。	出现一次编制、签字盖章或提交审核不及时扣2分。		
7	材料完备性	材料质量	15	项目材料内容准确、真实，文档质量达标，提交审核阶段发现的问题较少。同时避免同类问题重复出现。	1、出现一次质量较差扣5分。 2、同类问题发生次数≥3次的，出现一次扣5分。		
8		完整性	10	每个里程碑节点相应的过程材料（如日常巡检日志、维护日志等）、关键性文档资料（以项目验收材料清单为基准）规范、完整。	出现一次缺少关键性文档扣2分。		
9	其他	突出成绩和重大失误	-	考核周期内取得突出成绩和发生严重失误、过错情况。	考核周期内取得突出成绩或发生严重失误、过错且造成重大影响的视情况进行酌情加减分。加分上限为考核总得分不超过100分。		
10	总计得分						

考核人：

考核日期：

备注：

1、考核采用百分制。

2、本表为城运中心的通用考核标准。

运维服务半年度考核表（需求部门）

考核日期：　　项目名称：

考核单位：

序号	一级指标	二级指标	分值	指标解释	评分规则	考核评分	扣分原因
1	安全责任	安全事故通报	10	运维项目是否被国家、省级、市级或区级通报重大安全事故，或者被相关主管单位认定为重大安全事故的情况。	1、省级以上通报出现1次扣10分。 2、市级通报出现一次扣5分。 3、区级通报出现一次扣2分。		
2	日常管理	服务中断	10	应提供高可用的运维服务，保障平台业务的连续性。	因运维单位原因造成服务中断的，按照以下情况处置： 1、重大事故（系统瘫痪、服务中断、数据泄露）：每次扣10分。 2、较大事故（核心功能失效）：每次扣5分。 3、一般事故（影响单个用户或单个功能失效）：每次扣2分		
3		资料规范性	5	服务过程中应及时生成各类过程资料，并要求规范、完整。	1、出现一次不及时扣1分。 2、出现一次不规范或不完整扣1分。		
4	响应时效性	紧急事件响应	10	紧急事件（重大和较大事故）响应时间≤15分钟，解决时间≤2小时。	1、响应延迟：每次扣3分。 2、解决超时：每次扣5分。		
5		普通事件响应	5	普通事件（一般事故）响应时间≤30分钟，解决时间≤4小时。	1、响应延迟：每次扣1分。 2、解决超时：每次扣2分。		
6		日常运维响应	5	在用户提出业务需求时应在30分钟内做出响应并在约定时间内给出解决方案。	出现一次响应不及时扣2分。		
7	故障处置质量	故障复发控制	5	同一故障30日历天内重复发生≥2次视为处置质量不高。	出现重复处置的每次扣1分。		
8		故障处置满意	5	故障处置过程应做好影响范围评估以及回归测试等保障策略，避免因处置某一问题导致发生次生事故或故障。	因处置不当引发次生事故或故障的，出现一次扣2分		
9	满意度	用户投诉	5	是否收到用户投诉。	每接一次用户投诉扣0.5分，情节严重单次可酌情最高扣1分。		
10	平台运维	稳定性		保障平台稳定、高效运行，SLA达成率≥99.5%。 注：SLA达成率=（实际运行时间/应运行时间）×100%	每低于0.1%扣1分。		
11		性能表现		页面加载时长（原则≤2秒）等需满足用户使用要求。	发现一次性能不达标或接一次用户投诉扣0.5分，情节严重单次可酌情最高扣1分。		
12	服务器运维	操作系统运维		根据业务需求完成系统扩容、版本迭代、安全补丁更新及故障修复，确保服务连续性。	出现一次处理不及时扣1分。		
13		安全防护		遵循系统安全要求，及时修复高危漏洞。	发现高危漏洞未在规定时限内完成处置，每次扣2分。		
14		重要数据备份		重要数据、文件等执行备份机制，确保关键时刻可用。	1、出现一次不及时扣2分 2、出现一次不规范或不完整扣2分		
15	硬件设备运维	设备状态监控		制定巡检制度，定期巡检设备运行状态，保障各类硬件设备稳定运行。	因设备巡检不及时，未能及时上报设备非正常运行（设备离线≥5天）状态的，每发现一次扣1分。		
16		设备在线率		根据业务需求不定时抽检设备在线情况，确认各类硬件设备运行情况。	设备在线率≥95%不扣分，每少0.5个百分点扣0.5分，情节严重单次（如多次巡检发现在线率一直没有改观）可酌情最高扣1分。		
17		设备运行情况		保障设备正常运行，满足用户的正常业务使用要求。	每接一次不能满足业务需求的投诉扣0.5分，情节严重单次可酌情最高扣1分。		
18		设备整改情况		出现设备掉线、损坏等情况后，需整改到位。	服务单位接到需求部门/规运中心的设备问题整改通知后，5天内未整改到位的，每出现一次扣1分。		
19	信息资源维护	数据规范情况		必须确保业务数据在传输、处理、存储过程中的保密性、完整性和可用性	在传输、处理、存储过程中每出现一次数据泄露、数据丢失情况，扣1分。		
20		数据服务情况		做好业务数据维护，保证数据定期更新、回流、备份等数据服务	每接到一次用户对数据的不满意投诉，扣1分。		
21	其他	突出成绩和重大失误	-	考核周期内取得突出成绩和发生严重失误、过错情况。	考核周期内取得突出成绩或发生严重失误、过错且造成重大影响的根据情况进行酌情加减分。加分上限为考核总得分不超过100分。		
22	总计得分						

考核人：

考核日期：

备注：
1、考核采用百分制。
2、本表为需求部门的通用考核标准，一级指标"安全责任"、"日常管理"、"响应时效性"、"故障处置质量"、"满意度"5项为必选考核项；一级指标"平台运维"、"服务器运维"、"硬件设备运维"、"信息资源维护"、"其他"5项由需求单位根据项目实际情况选择、增减或替换，各项指标分值由需求部门动态调整。
3、需求部门可根据实际业务需求，另行设置考核标准。