前黄镇高清视频监控系统维保服务

合

同

书

采购人：	常州市武进区前黄镇人民政府
供应商：	中电鸿信信息科技有限公司

二〇二六年六月

前黄镇高清视频监控系统维保服务
采购合同

采购人：常州市武进区前黄镇人民政府（以下简称甲方）

供应商：中电鸿信信息科技有限公司（以下简称乙方）

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条　合同内容

1.1 项目名称

前黄镇高清视频监控系统维保服务

1.2 服务范围

本项目需对前黄镇区域内的摄像头予以维保。服务内容包括但不限于定期录像检查、数据维护以及定期摄像头清洁、线路、检查等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。

序号	项目名称	数量	单位	备注
1	原一期监控点位设备维保	793	点位	含设备、线路租赁、表后接电维护
2	原二期监控点位设备维保	282	点位	含设备、线路租赁、表后接电维护

1.3 服务期限

本项服务期限为三年。其中：

（1）793 个点位（原一期维保项目）的维保服务期：2026 年 6 月 20 日至 2029 年 6 月 19 日。

（2）282 个点位（原二期维保项目）的维保服务期至 2026 年 10 月 31 日结束，故本项目中 282 个点位维保服务期：2026 年 11 月 1 日至 2029 年 6 月 19 日。

本次合同签订的服务期为：

（1）793 个点位（原一期维保项目）的维保服务期：2026 年 6 月 20 日至 2027 年 6 月 19 日。

（2）282 个点位（原二期维保项目）的维保服务期：2026 年 11 月 1 日至 2027 年 6 月 19 日。

运维服务期内，如乙方未按合同提供服务，甲方有权终止合同，并要求乙方提交书面说明并提出解决办法，由此造成的经济损失由乙方承担。如有其他特殊原因，甲方有权利在合同期内终止合同，如需终止合同，甲方需提前三十天向乙方发出书面通知。

1.4 其他要求

乙方需配合甲方应对上级各类检查，并做好相关措施。

第二条　合同价款及付款方式

2.1 三年期合同价款：总价为人民币 2651319 元（小写），贰佰陆拾伍万壹仟叁佰壹拾玖元（大写）。其中，

第一年的合同价款为人民币 816939 元（小写），捌拾壹万陆仟玖佰叁拾玖元（大写）。

505560 元开具 6%的增值税发票；311379 元开具 9%的增值税发票；

第二年和第三年的合同价款均为人民币 917190 元（小写），玖拾壹万柒仟壹佰玖拾元（大写）。

运行维护费报价应包括维修的零星辅材、招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及到的一切相关费用，采购人不再支付其他任何费用。

2.2 付款方式

本项目的运行维护费用按年支付。每年度服务期满后，并经采购人验收合格，供应商须提供经双方签字确认的每月运行维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，有无异常情况（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

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 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是继续履行本合同。

第七条　争议的解决

7.1 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。

7.2 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

8.1 本合同由甲乙双方在“苏采云”政府采购一体化平台内电子签订后生效。

8.2 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）

法定（授权）代表人：_____　　法定（授权）代表人：_____

2026年6月___日　　2026年6月___日