

武汉市东西湖区 区级政府采购

采购需求文件

计划编号：420112-2025-02360

项目名称：武汉市公安局东西湖区分局城市视
频监控一、二期系统运维服务

招标内容：城市视频监控一、二期系统运维服
务

采购人名称：武汉市公安局东西湖区分局

提交时间：2025年9月

目 录

| | |
|-----------------------|---|
| 第一部分 供应商资格要求 | 1 |
| 第二部分 技术、服务及商务要求 | 2 |
| 一、采购清单 | 2 |
| 1) 一期运维清单 | 2 |
| 2) 二期运维清单 | 3 |
| 二、项目概述及简介 | 4 |
| 1) 维护目标 | 4 |
| 2) 运维内容 | 4 |
| 1. 前端点位运维 | 4 |
| 2. 应用平台运维 | 4 |
| 3. 传输链路租赁 | 5 |
| 4. 机房租赁 | 5 |
| 5. 电费代缴 | 5 |
| 三、技术、服务要求 | 5 |
| 1. 人员要求 | 5 |
| 2. 资源要求 | 6 |
| 3. 运维过程要求 | 7 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 4. 运维安全 | 15 |
| 5. 应急保障 | 15 |
| 6. 安全保密协议 | 16 |
| 四、商务要求 | 16 |
| 五、附件：（将在投标人获取招标文件的同时发出） | 17 |
| 第三部分 评标方法及评分标准 | 18 |
| 一、评标方法 | 18 |
| 二、评审因素及评分标准 | 18 |
| 第四部分 政府采购合同模版 | 21 |

采购需求

依据武汉市东西湖区财政局计划函号 420112-2025-02360 备案单的要求，现委托武汉市东西湖区政府采购中心就武汉市公安局东西湖区分局城市视频监控一、二期系统运维服务项目进行公开招标采购。本项目采购预算：人民币 1030 万元。

第一部分 供应商资格要求

(一) 基本资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，即：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3. 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5. 本项目（是 / 否）接受联合体投标：否。

6. 本项目（是 / 否）接受合同分包：是。

(1) 本项目允许中标供应商在征得采购人书面同意后，将合同项下的部分非主体、非关键性工作进行分包。未经采购人事先书面同意，中标供应商不得对任何合同义务进行分包。

(2) 中标供应商就本项目及其分包部分向采购人承担全部责任。分包商的任何违约或疏忽，均视为中标供应商的违约或疏忽。

7. 本项目（是/否）专门面向中小微企业：否。

(二) 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

(三) 本项目的**特定资格要求**：

(1)具有国家相关行政主管部门颁发的《中华人民共和国基础电信业务经营许可证》或《广播电视节目传送业务经营许可证》；非独立法人须提供上级法人单位出具的授权书。

第二部分 技术、服务及商务要求

一、采购清单

1)一期运维清单

| 序号 | 名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
|--------|---------------|------|----|---|
| 一、运维清单 | | | | |
| 1 | 设备运维 | 1506 | 路 | 1、设备日常运维服务，前端 1506 路摄像机（其中包含球机 442 台，枪机 1035 台，微卡 27 台，高点 2 台）、立杆、手井、设备箱（含设备）、补光灯等、供电线路等 1 年维护； 2、前端设备巡检，加强（摄像头、杆体、供电箱等）的防雷、接地、漏电保护措施。 |
| 2 | V5 平台运维 | 1 | 年 | 含一、二期公安视频监控共享平台、视频管理平台系统、数据库等维护。 |
| 二、租赁清单 | | | | |
| 网络租赁 | | | | |
| 1 | 视频专网链路 | 1423 | 条 | 专网（裸光纤、虚拟局域网等） |
| 2 | 视频网分局院外二级单位链路 | 21 | 条 | 专网（裸光纤、虚拟局域网等） |
| 3 | 视频网社区警务室链路 | 72 | 条 | 专网（裸光纤、虚拟局域网等） |
| 4 | 预留链路（数量暂定） | 10 | 条 | 专网（裸光纤、虚拟局域网等） |
| 机房租赁 | | | | |
| 5 | 服务器 | 26 | 台 | 物理机或云计算服务器，每台性能须不低于现有服务器的计算能力。详见附件清单。 |

| | | | | |
|--------|------------|------|----|--|
| 6 | 存储 | 2658 | TB | 本次需求 2658TB 独立存储空间，吞吐能力须不低于现有存储。详见附件清单。 |
| 7 | 三层交换机（视频网） | 16 | 台 | 本次需求 16 台，千兆接口数不少于 24 个，至少 4 千兆光口。 |
| 8 | 接入交换机 | 93 | 台 | 本次需求 93 台，千兆接口数不少于 24 个，至少 4 千兆光口。 |
| 9 | 千兆光模块 | 379 | 个 | 本次需求 379 个。 |
| 三、代缴费用 | | | | |
| 10 | 前端电费代缴 | 1506 | 路 | 前端点位电费（按设备功率及运行时间）根据实际运维点位情况，主设备摄像机、补光灯、ONU、设备箱等整体功率约 55W。 |

2)二期运维清单

| 序号 | 名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
|--------|------------|------|----|--|
| 一、运维清单 | | | | |
| 1 | 设备运维 | 1543 | 路 | 1、前端 1543 路摄像机（其中包含球机 218 台，枪机 1305 台，微卡监控摄像机 20 台）、立杆、手井、设备箱（含设备）、补光灯等、供电线路等 1 年维护； 2、前端设备巡检，加强（摄像头、杆体、供电箱等）的防雷、接地、漏电保护措施。 |
| 2 | 监控摄像机 | 50 | 台 | 50 台前端监控摄像机作为调整优化。 |
| 二、租赁清单 | | | | |
| 网络租赁 | | | | |
| 3 | 视频专网链路 | 1410 | 条 | 专网（裸光纤、虚拟局域网等） |
| 4 | 预留链路（数量暂定） | 10 | 条 | 专网（裸光纤、虚拟局域网等） |
| 机房租赁 | | | | |
| 5 | 服务器 | 29 | 台 | 物理机或云计算服务器，每台性能须不低于现有 |

| | | | | |
|--------|----------|------|----|---|
| | | | | 服务器的计算能力。 |
| 6 | 存储 | 3540 | TB | 本次需求 3540TB 独立存储空间, 吞吐能力须不低于现有存储。 |
| 7 | 核心交换机 | 1 | 台 | 本次需求 1 台, 每台性能须不低于现有交换机的计算能力。 |
| 8 | 社区警务室交换机 | 138 | 台 | 本次需求 138 台, 每台性能须不低于现有交换机的计算能力。 |
| 9 | 接入交换机 | 16 | 台 | 本次需求 16 台, 每台性能须不低于现有交换机的计算能力。 |
| 三、代缴费用 | | | | |
| 10 | 前端电费代缴 | 1543 | 路 | 前端点位电费（按设备功率及运行时间）根据实际运维点位情况, 主设备摄像机、补光灯、ONU、设备箱等整体功率约 55W。 |

二、项目概述及简介

1) 维护目标

武汉市东西湖区自 2008 年启动视频监控系统建设, 政府投资一期、二期新增探头达 3049 个。通过购买运维服务方式, 对武汉市东西湖区视频监控统一、二期运维服务项目所有外场及内场的软硬件系统及设备进行维护保养, 确保系统运行正常; 二期存储容量不足, 需增加 10 天存储租赁; 网络链路租赁; 并支付前端监控点及配套设备的取电费用。

2) 运维内容

1. 前端点位运维

武汉市东西湖区平安城市视频一期项目前端 1506 路摄像机（其中包含球机 442 台, 枪机 1035 台, 微卡 27 台, 高点 2 台）、立杆、手井、设备箱（含设备）、补光灯等、供电线路等 1 年维护;

武汉市东西湖区平安城市视频二期项目前端 1543 路摄像机（其中包含球机 218 台, 枪机 1305 台, 微卡监控摄像机 20 台）、立杆、手井、设备箱（含设备）、补光灯等、供电线路等 1 年维护。配备 50 台前端监控摄像机作为调整优化。

2. 应用平台运维

含一、二期公安视频监控共享平台、视频管理平台系统、数据库等后端日常业务应用平台。在日

常运维中进行平台例行巡检、故障响应支持、优化改善等服务。

3. 传输链路租赁

根据东西湖区视频监控统系统一、二期工程视频专网链路规模，以租赁方式购买视频专网链路租赁服务。

4. 机房租赁

根据东西湖区视频监控统系统一二期工程前端规模，进行机房租赁，主要包含服务器、存储、交换机等机房资源租赁。

5. 电费代缴

根据东西湖区视频监控统系统一期、二期光缆链路电费，东西湖区视频监控统系统一期、二期资产中用电设施的用电量和电费进行电费代缴。

三、技术、服务要求

1. 人员要求

★本次项目采用现场人员驻场运维方式进行，服务期内内场派驻 3 名技术人员、外场维护不低于 10 人，满足需求的运维车辆（运维工程车不少于 1 辆，运维高空作业车不少于 1 辆）共同对此项目进行 7*8 小时运维，满足甲方业务需求。（投标人需提供承诺函）。

投标人所提供的运维服务人员数量和技术要求不应低于以下要求：

| 序号 | 岗位 | 人数 | 技术要求 | 需求 |
|----|----------------|----|---|-----|
| 1 | 项目经理 (兼服务台) | 1 | 1、大学本科及以上学历； 2、国家计算机或通信类中级及以上技术资格或职业水平。 | 常态化 |
| 2 | 技术负责人 | 1 | 1、大学本科及以上学历； 2、国家计算机或通信类中级及以上技术资格或职业水平。 | 常态化 |
| 3 | 外场维护人员 | 10 | 1、至少 2 人具有合法有效驾驶证； 2、至少 2 名外场维护人员具备中级及以上技术资格或职业水平。 | 常态化 |
| 4 | 内场维护人员 | 3 | 计算机类大专及以上学历或国家计算机类中级及以上技术资格。 | 常态化 |

注：运维人员由分局运维管理人员排班，正常工作期间提供全部驻场服务，节假日至少 1 名维护人员 9 小时值班，7×24 小时轮值力量不应低于 3 人；重大事件保障人员在采购人提出要求的情况下按需提供。

2. 资源要求

1) 项目部

★运维服务商应在项目所在地设立项目部，在辖区内设置独立的备件仓库与人员休息区，配备必要的办公家具和用品。（投标人需提供承诺函）。

2) 服务台

★运维服务商应设立 7×24 小时故障报修电话 2 部，向分局指挥调度部门和下设所、队、站以及社区警务室发放服务卡，在负责维护的设备上清晰标识服务电话。（投标人需提供承诺函）。

3) 本地服务机构和备品备件库

投标人应提供本地服务机构和备品备件仓库。

★运维服务商提供给本项目的备品备件供应不得中断，台账资料应该完整，如没有相同品牌型号的产品，其技术参数应该优于现有设备标准，且须兼容现有系统。在维保期内，运维服务商需确保运维考核达到市局标准。（投标人需提供承诺函）。

投标人为本项目提供包括不限于以下设备的备品备件。

| 序号 | 名称 | 基本要求 | 单位 |
|----|------------|----------|----|
| 1 | 枪型摄像机 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 2 | 枪机镜头 | 按照采购标准建设 | 个 |
| 3 | 球型摄像机 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 4 | 补光灯 | 按照采购标准建设 | 个 |
| 5 | 卡口摄像机 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 6 | 卡口 LED 补光灯 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 7 | 卡口爆闪灯 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 8 | 卡口主机 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 9 | 各类杆件 | 按照采购标准建设 | 个 |
| 10 | 分局接入交换机 | 按照采购标准建设 | 台 |
| 11 | 其他辅材备件 | 含前端支架等 | 套 |

投标人应提供本地服务机构和备品备件仓库(仓库面积不能小于 30 平方米，保证备品备件能正常

摆放)证明材料(有效期内的房屋产权或租赁合同等)。

4) 运维机具

运维服务商提供给本项目的专用工具不应低于以下要求:

| 序号 | 工具/设备名称 | 型号或规格 | 数量 | 备注 |
|----|-------------|---|----|-------|
| 1 | 手提电脑 | 8g 内存/256G 硬盘 /USB 端口 | 3 | / |
| 2 | 移动硬盘 | 500G 以上 | 3 | / |
| 3 | 熔纤机 | 支持单模多模光纤 | 2 | 维护设备 |
| 4 | OTDR 光时域反射仪 | ≥4 寸触摸屏, 多功能型, 动态范围 ≤35dB, 支持检测干光纤断点故障。 | 2 | 测试仪器 |
| 5 | 光缆、电缆穿管器 | 200M | 1 | 特殊维护用 |
| 6 | 冲击钻 | 700W 以上无极变速通用型 | 1 | 特殊维护用 |

5) 电费代缴

根据一期, 二期光缆链路电费, 东西湖区视频监控系统一期、二期资产中用电设施的用电量和电费进行电费代缴。

根据东西湖区视频监控系统一期资产中用电设施设备电费代缴。对外取电包含球机 442 台, 枪机 1035 台, 微卡 27 台, 高点 2 台、补光灯 514 个、闪光灯 36 个、ONU1423 个, 电费代缴周期为一年。前端点位电费(按设备功率及运行时间)根据实际运维点位情况, 主设备摄像机、补光灯、ONU、设备箱等整体功率约 55W。

根据武汉市公安局东西湖分局视频监控系统二期资产中用电设施的用电量和电费进行电费代缴。对外取电包含球机 218 台, 枪机 1305 台, 微卡监控摄像机 20 台、补光灯 751 个, 电费代缴周期为一年。前端点位电费(按设备功率及运行时间)根据实际运维点位情况, 主设备摄像机、补光灯、ONU、设备箱等整体功率约 55W。

前端点位电费(按设备功率及运行时间)根据实际运维点位情况、主设备摄像机、补光灯、ONU、设备箱等功率计算。

3. 运维过程要求

本项目中投标人提供的服务工单包含但不限于以下内容:

1) 维护过程

| 序号 | 服务种类 | 服务项目 | 服务需求 | 频次 |
|----|------|------|------|----|
|----|------|------|------|----|

| | | | | |
|---|-------|--------|--|----|
| 1 | 预防性服务 | 数据监测 | 通过运维管理系统对城市视频监控系统整体运行情况进行监测，统计故障数量，故障类型，派发运维清单 | 每日 |
| | | 外场巡检 | 每月对外场监控设施完成一轮巡检，及时处理现发故障，包括设施完整性、牢固度、角度、清洁度以及环境隐患等等 | 每月 |
| | | 核心设备巡检 | 每日对中心机房核心设备进行一次巡检，记录机房消防、环控、荷载以及设备运行情况；每月对核心设备进行一次除尘保养，对 UPS 系统进行一次充放电保养 | 每日 |
| | | 分机房巡检 | 每月对各派出所分机房进行一次巡检，重点检查消防、用电、防雷接地等安全隐患，对机房设备进行一次除尘保养，并填写巡检记录 | 每月 |
| | 综合性服务 | 服务台 | 提供 7×24 小时电话故障申报与咨询服务 | 实时 |
| | | 文案 | 整理各类项目文档，对不同的故障以及处理方式编制技术索引 | 实时 |
| 2 | 硬件服务 | 故障诊断 | 对不同的故障类型和故障级别交由相应的硬件工程师进行诊断，填写诊断日志 | 实时 |
| | | 维修及换件 | 当完成初步的错误信息分析及故障诊断后，现场提供维修及换件服务，服务完成后，填写服务报告存档 | 实时 |
| | | 其他服务 | 根据实际情况，当系统中新增或减少设备时提供系统集成服务； 根据实际情况，当系统需要对外资源共享时，提供技术支撑服务； 根据实际情况，当系统中需要接入第三方数据资源时，提供技术支撑服务； 根据实际情况，提供关于硬件设备的咨询服务； 根据实际情况，提供免费设备迁移服务，迁移后维护合同继续有效； 按月、季、年度提供硬件的维护报告，及时汇报系统运行及维护情况； 记录设备变更和调整等情况 | 实时 |
| 3 | 网络服务 | 网络诊断 | 对不同的故障类型和故障级别交由相应的网络工程师进行诊断，填写诊断日志 | 实时 |
| | | 现场服务 | 开展传输链路的抢修，服务完成后，填写服务报告存档 | 实时 |
| | | 其他服务 | IP 地址管理，根据前端设备、平台设备、用户设备 编制 IP 地址占用表； 网络设备配置数据管理，每 2 周备份一次网络配置； 根据业主要求，设备发生变更或迁移时提供网编割接 | 按需 |

| | | | | |
|---|-------|-------------|--|----|
| | | | 和设备配置； 相关网络技术咨询服务，配合应用需求提供网络解决方案； 按月、季、年度提供网络维护报告，让业主能及时了解系统运行及维护情况 | |
| 4 | 应急性服务 | 重大事件应急保障 | 根据业主要求，遇到重大事件时提供人力、资源与技术服务。（重大事件应急保障：是指有安保任务或重大警情时，业主单位会要求运维保障人员集中巡线，排除隐患，并全员值守。） | 按需 |
| 5 | 咨询服务 | 运维体系建设咨询和规划 | 提供今后的系统规划、升级与服务，协助用户制定安全、可靠的备份策略； 提高并建立用户的技术支持力量； 提供新技术、新方法，掌握新的技术动向；提供技术经验的转移 | 按需 |

2) 维护内容

(1) 前端设备维护

| 服务内容 | | 服务描述 |
|------|-------------------------------------|--|
| 服务内容 | 例行巡检 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 调整云台、预置位等参数； 2. 调整光圈、焦距、白平衡等参数，保证图像清晰； 3. 消除遮挡、损坏、破坏、方位角度导致的图像不合格因素； 4. 设施设备的完整性和牢固性，消除人为或自然原因导致的隐患，确保设备安全； 5. 设施设备的外观整洁性，处理污损、锈蚀和部件裸露； 6. 镜头防护玻璃清洁保养； 7. 电源线路的完整性和安全性，处理故障和隐患； 8. 防雷、接地的可靠性，处理故障和隐患； 9. 设备箱的密封性，处理故障和隐患。 |
| | 响应支持 | 远程：1. 通过运维管理平台检查设备在线率； 2. 通过应用平台巡查视频图像合格率 现场：1. 查看设施、设备状况； 3. 提供重要事件的现场支持服务（例如搬迁、设备升级、网络拓扑调整等）； 4. 对设备系统配置及系统更改信息进行归档； 5. 完成在巡检发现的隐患、故障的解决； 6. 处理日常设备故障 |
| | | 响应时间： 一级：10 分钟（漏电、起火、倾斜的安全事故） 二级：30 分钟（设备故障） 三级：60 分钟（巡检、业务咨询等） |
| 巡检频度 | 通过平台巡查：1 次/天，现场巡检：1 次/月（遇灾害天气需增加频次） | |

| | |
|------|--------------------|
| 服务时间 | 日常运维 5×9；应急响应 7×24 |
| 交付方式 | 现场/远程 |
| 交付成果 | 《巡检报告》、《服务报告》 |

(2) 传输网络维护

| 服务描述 | |
|------|---|
| 服务内容 | <p>例行巡检</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 检查 ONU 工作情况； 2. 检查带宽是否满足、是否丢包； 3. 检查交换机的运行状态是否正常，接口状态是否正常，有无报警； 4. 检查设备的软件版本是否是最新版本，是否存在已知的可能导致运行不正常的问题； 5. 检查设备电源状态信息：查看系统电源工作情况是否正常，要求电源都工作正常； 6. 检查设备风扇状态信息：查看系统风扇工作情况是否正常，要求风扇都工作正常。 7. 检查设备板卡运行状态信息：查看系统板卡工作情况是否正常，要求板卡都工作正常； 8. 检查设备的温度状态：查看设备的温度是否正常； 9. 检查设备 flash 信息：查看系统 flash 空间使用情况是否正常，要求 Flash 空间利用率低于 80%； 10. 检查内存信息：查看系统内存使用情况是否正常，要求“Mem”占用率要低于 80%； 11. 检查 CPU 信息：查看系统内存使用情况是否正常，要求“CPU”占用率要低于 70%； 12. 检查设备运行时间：查看设备的运行时长，要求连续运行时间应在 1 个月以上（4 周）； 13. 检查设备系统时钟信息，查看设备进时钟信息，要求设备的系统时钟偏差在 5 分钟以内； 14. 检查光模块输入功率信息：要求设备可插拔模块的输入光功率不超过正常范围； 15. 检查光模块工作温度信息：要求设备可插拔模块的温度保持在温度上下限之间； 16. 登录用户口令安全性：为保证设备的安全性，要求设备登录用户的口令采用加密方式显示； 17. VRRP 状态：运行 VRRP 协议的接口在稳定时组状态为 Master, Slave 或是 Backup； 18. OSPF 邻居状态：基于 OSPF 协议正常运行的考虑，要求 OSPF 协议的邻居必须稳定处于 FULL 状态； 19. 事件日志告警信息：是否有错误或告警日志，观察设备运行参数； 20. 对设备系统配置及系统更改信息进行归档； 21. 巡查光缆是否暴露、破损； 22. 检查光通路是否正常、光衰是否在正常范围； 23. 对网络设备进行除尘保养 <p>响应支持</p> <p>远程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 网络架构标准化、可扩展性、可用性、可靠性、高性能性、安全性 |

| | |
|------|--|
| | <p>及可管理性等检查；</p> <p>2. 系统日志分析；</p> <p>3. 网络系统通讯状态检查；</p> <p>4. 检查网络流量、通讯流量控制、网络访问安全、通讯数据类型的转发、VLAN 划分等</p> <p>现场：</p> <p>1. 查看设备运行参数；</p> <p>2. 提供重要事件的现场支持服务（例如网络割接、设备搬迁、设备升级、网络拓扑调整等）；</p> <p>3. 对设备系统配置及系统更改信息进行归档；</p> <p>4. 完成在巡检发现的隐患、故障的解决；</p> <p>5. 处理日常的网络故障</p> |
| | <p>响应时间</p> <p>一级：10 分钟（交换机宕机、网络中断等造成严重后果）</p> <p>二级：30 分钟（交换机告警、不影响正常使用）</p> <p>三级：60 分钟（巡检、业务咨询等）</p> |
| 优化改善 | <p>1. CPU，内存等系统运行瓶颈分析；</p> <p>2. 结合系统软硬件的系统运行状况，进行网络整体拓扑结构化分析；</p> <p>3. IOS 设备微码的使用管理支持及相关升级服务</p> |
| 巡检频度 | 内场：1 次/天，外场：1 次/月（遇灾害天气需增加频次） |
| 服务时间 | 日常运维 5×9；应急响应 7×24 |
| 交付方式 | 现场/远程 |
| 交付成果 | 《巡检报告》、《服务报告》 |

3) 数据中心维护

| 服务描述 | |
|------|--|
| 服务内容 | <p>例行巡检</p> <p>1. 检查硬件设备日常的物理安全；</p> <p>2. 检查相应的服务器和网络设备，维护主机的系统主板、CPU（含 CPU 板）、内存条或内存板等关键部件；</p> <p>3. 维护系统电源及附属设备；</p> <p>4. 维护各种存储设备，包括内置磁盘或外置磁盘阵列、光存储等设备；</p> <p>5. 维护各种适配器卡和显示设备、磁盘 RAID 卡等设备；</p> <p>6. 维护系统和 I/O 卡、SCSI 背板等设备；</p> <p>7. 维护所有连接设备的各种线缆；</p> |
| | <p>响应支持</p> <p>现场：</p> <p>1. 数据备份与恢复服务；</p> <p>2. 配置维护服务；</p> <p>3. 数据清理服务；</p> <p>4. 硬件故障修复服务；</p> <p>5. 技术支持服务；</p> <p>6. 辅助故障定位服务；</p> |

| | | |
|------|----------------------|--|
| | | 7. 应急方案设计与预演服务； 8. 完成在巡检过程发现的隐患、潜在的故障 |
| | | 响应时间 一级：10 分钟（设备宕机、应用瘫痪等造成严重后果） 二级：30 分钟（设备告警、不影响正常使用） 三级：60 分钟（巡检、业务咨询等） |
| | 优化改善 | 1. 系统健康检查服务 2. 性能分析与调优 |
| 巡检频度 | 巡检：1 次/天（遇重大事件须增加频次） | |
| 服务时间 | 日常运维 7×9；应急响应 7×24 | |
| 交付方式 | 现场 | |
| 交付成果 | 《巡检报告》、《服务报告》 | |

4) 数据库维护

| 服务描述 | | |
|------|------|---|
| 服务内容 | 例行巡检 | 检查系统负载 检查磁盘空间 检查系统错误日志 检测平台服务和数据库是否启动，侦听是否正常 检查和启动实例(服务器端) 检测和启动侦听(服务器端) 检查状态不是“online”的数据文件 检查数据缓冲区命中率 检查数据字典缓冲区命中率 检查 LIBRARYCACHE 命中率 检测使用率大于 80%的表空间 检查 Job 是否正常 了解数据库备份情况 检查阅读 oracle 的报警日志（服务器端） 检查当前数据库中表和索引最大可能的数据量 检查当前所有用户是否正常访问 检查当前具有 dba 权限的用户名 检查当前用户的所有角色 检查当前用户使用空间的信息 检查所有表空间的大小和当前使用率 查出最大读的热点文件 查出最大写的热点文件 检查最近的归档日志生成信息 检查当前重做日志的信息 备份的数据库所有文件（物理全备） 检查 mount 点的数据大小分布 检查无效的 trigger 检查不起作用的约束 |

| | | |
|------|--------------------|---|
| | | <p>检查主键失效的表</p> <p>检查没有主键的表</p> <p>获得当前重建数据库所需要的 ddl 和用户信息</p> <p>当运维的平台和数据库发生故障或存在异常问题时，工程师提供 7*24 小时的响应及电话指导支持，必要时赶到现场，进行故障（或问题）的修复，并在承诺时间内排除故障或解决问题或恢复客户业务系统的正常运行。</p> |
| | 响应支持 | <p>远程：</p> <p>1、数据库日常监控服务</p> <p>2、数据库补丁与升级服务</p> <p>3、数据库主动巡检服务</p> <p>4、数据库备份与恢复服务</p> <p>现场：</p> <p>1、数据库故障修复服务</p> <p>2、数据库迁移及数据清理服务</p> <p>3、重大事件、疑难故障现场顾问支持服务</p> |
| | | <p>响应时间：</p> <p>一级：10 分钟（平台及数据库宕机等造成严重后果）</p> <p>二级：30 分钟（平台及数据库告警、不影响正常使用）</p> <p>三级：60 分钟（巡检、业务咨询等）</p> |
| | 优化改善 | 平台及数据库性能优化服务 |
| 巡检频度 | 1 次/月，遇到故障及时到场 | |
| 服务时间 | 日常运维 5x9；应急响应 7x24 | |
| 交付方式 | 现场/远程 | |
| 交付成果 | 《巡检报告》、《服务报告》 | |

5) 视频监控平台维护

| 服务描述 | | |
|------|------|--|
| 服务内容 | 例行巡检 | <ol style="list-style-type: none"> 1) 服务器是物理机还是虚拟机 2) 服务器硬盘剩余空间 3) 当前时间是否正常 4) NTP 自动对时是否正常 5) 各服务模块 CPU 占用率是否正常，模块是否正常运行 6) 各模块内的日志文件根据服务器空间需要定期清理 7) 检查各模块授权期限 8) 检查各模块自启动脚本是否正常，程序是否能够正常自启动 9) 网管登录网页响应时间和页面刷新时间是否正常 10) 检查网管告警异常信息 11) 检查各模块的本域和外域设备负载数量是否正常 12) 检查各模块软件版本 13) 定期对 jboss 进行备份 |

| | | |
|------|--------------------|---|
| | | 14) 存储空间是否溢出，除开冗余部份外剩余空间是否正常 15) 录像是否正常循环覆盖，是否有未录像的点位，回放是否正常 16) PC 客户端实时视频播放是否流畅、清晰、无卡顿，视角是否正常、图像无遮挡 17) 定期检查数据是否异常 |
| | 响应支持 | 远程： 1、系统日常监控服务 2、系统补丁与升级服务 3、系统主动巡检服务 4、系统备份与恢复服务 5、系统日志清理服务 现场： 1、系统故障修复服务 2、系统主动巡检服务 3、重大事件现场顾问支持服务 4、点位添加及删除服务 |
| | | 响应时间： 一级：10 分钟（系统不可用等造成严重后果） 二级：30 分钟（系统告警、不影响正常使用） 三级：60 分钟（巡检、业务咨询等） |
| | 优化改善 | 系统参数配置及优化服务 |
| 巡检频度 | 1 次/月，遇到故障及时到场 | |
| 服务时间 | 日常运维 5x9；应急响应 7x24 | |
| 交付方式 | 现场/远程 | |
| 交付成果 | 《巡检报告》、《服务报告》 | |

6) 系统安全维护

| 服务描述 | |
|------|---|
| 服务内容 | 1. 客户端的安装、调试； 2. 异常排除； 3. 补丁安装； 4. 杀毒； 5. 参数配置； 6. 安全管理。 |
| 服务频度 | 按需 |
| 服务时间 | 日常运维 5x9；应急响应 7x24 |
| 响应时间 | 30 分钟 |

| | |
|------|--------------|
| 交付方式 | 现场 |
| 交付成果 | 《服务报告》《巡检报告》 |

4. 运维安全

1) 施工安全

中标人为项目安全责任人，负责该项目的日常安全管理工作，需严格遵守安全规章制度。运维服务期间，确保内外场的安全用电和安全施工。运维期内发生的所有安全问题责任，均由中标人承担。

2) 信息安全

★中标人为项目信息安全责任人，负责该项目的信息安全管理工作，需严格遵守招标人及中标人双方规定的信息安全管理规章制度。运维服务期间，确保内外场的信息安全。运维期内产生的所有信息安全问题责任，均由中标人承担。（投标人需提供承诺函）。

5. 应急保障

1) 安全事件应急处置服务

在项目运维周期内，定期对视频资源、网络流量、安全设备的日志等进行分析，分析的主要内容：网络流量类型、攻击事件、病毒情况等，及时了解最新互联网的病毒、攻击情况。如果发现异常信息以及严重新病毒、攻击时，及时提供预警信息并上报采购人，采取相应的应急处理措施、应对方法、专杀工具等，防止攻击行为、病毒的扩散，限制影响范围。

2) 重大活动保障服务

在重大节日、大型活动等重要活动期间，根据采购人统一要求，由中标人根据需要安排技术人员进行电话值班、非现场值班。紧急情况下，通过安排人员现场值班方式保障重大活动顺利进行。加班费和补贴要符合国家相关标准，由中标人统一支付。

中标人须针对重大节日、大型活动等重要活动配备运维人员具备网络、软件、运维等专业技术资质的人员进行现场保障服务。

3) 完善应急预案机制

建立完善各类安全事件应急处置专项预案及编制要求，建立预案审核机制，对信息安全应急预案进行审核，提出预案修改完善的建议，配合建立信息安全事件应急演练的环境建设。

制定应急预案，帮助采购人制定周密的应急方案及恢复计划，定期对应急预案进行演练。

4) 点位迁改应急处置

因地铁、市政、拆迁等城市规划及建设因素，造成相关点位须进行迁改，中标人须配合采购人完

成点位迁改工作。具体迁改费用与采购人另行协商，据实结算。

6. 安全保密协议

中标人必须与采购人（用户）签订安全保密协议。未经采购人许可，中标人不得向任何单位和个人泄露。中标人服务期内须制定安全及保密控制方案，并在项目合同中作出违约承诺。

四、商务要求

| 序号 | 商务条款 | 内 容 |
|----|---------|--|
| 1 | 服务期 | 12 个月。根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知（财库【2014】37 号）》相关规定，“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，本项目服务期 12 个月后，采购人将根据运维考核情况以及预算安排情况确定是否和中标人继续签第二、三年合同。交割期最长自签订合同之日起不超过 90 天。交割期产生的人工、材料等费用由投标人承担。 |
| 2 | 交货地点 | 采购人指定地点 |
| 3 | 报价要求 | 投标人的报价应包含为完成本招标文件提出的货物或服务全部相关工作所有可能发生的费用，对在合同实施过程中可能发生的其他费用，采购人概不负责。根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知（财库【2014】37 号）》相关规定，“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，本项目服务期 12 个月后，采购人将根据考核办法确定是否和中标人继续签第二、三年合同，若中标人未通过考核标人将不与其续签。 |
| 4 | 付款方式 | 在投标人承诺的时限内完成交割，且运维服务满 6 个月根据考核结果最多支付到合同总价的 50%，运维服务满 12 个月根据考核结果最多支付到合同总价的 100%，累计支付款项不超过合同总额。 |
| 5 | 培训要求 | 投标人应对采购人技术人员及管理人员每年进行年度培训，相关主要产品的原产地培训和认证培训，每年不少于 3 人次。 |
| 6 | 安全要求 | 投标人在项目运维服务中必须确保安全生产文明施工，遵守有关安全的法律、法规，建立安全责任制度，健全安全防护措施，配备安全防护人员和设施，对项目运维服务过程中发生的安全责任事故，由投标人承担全部责任。 |
| 7 | 保密要求 | 投标人对项目内容负有保密义务，对参与本项目工作人员进行保密教育，敦促其履行保密职责，承担其工作人员在职和离职期间失泄密责任。 |
| 8 | 考核与处罚要求 | 具体以合同约定为准。 |

五、附件：（将在投标人获取招标文件的同时发出）

1、一期、二期前端监控点位表

第三部分 评标方法及评分标准

一、评标方法

本项目评标采用**综合评分法**。综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

二、评审因素及评分标准

| 评分因素 | 评审分项 | 分值 | 评分标准 |
|-----------|---------|----|---|
| 报价部分（15分） | 报价分 | 15 | 评标委员会只对符合性审查合格的投标文件进行价格评议，报价分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分（15分）。其他投标人的价格分按照下列公式计算：报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×15分 |
| 商务部分（25分） | 项目负责人资质 | 5 | 项目负责人：具备中级及以上工程师职称证书、信息系统项目管理师证书，每满足1项得2.5分，最多得5分。 （提供资质证书复印件并加盖公章，同时提供人员2025年内任意连续三个月缴纳的社保证明或劳动合同复印件并加盖投标人公章。） |
| | 项目团队成员 | 10 | 为保障服务期和质量交付，投标人拟投入本项目的项目团队成员（除项目负责人）： 1. 技术负责人：具备中级及以上工程师职称证书、信息系统项目管理师证书，每满足1项得2分，最多得4分。 （提供资质证书复印件并加盖公章，同时提供人员2025年内任意连续三个月缴纳的社保证明或劳动合同复印件并加盖投标人公章。） 2. 其他团队成员需具备中级工程师及以上职称，每提供1个得2分，满分6分。（提供资质证书复印件并加盖公章，同时提供人员2025年内任意连续三个月缴纳的社保证明或劳动合同复印件并加盖投标人公章。） |
| | 类似业绩 | 10 | 提供近五年（以投标截止之日向前推五年，以合同签订时间为准）类似业绩，每提供一个得2分，本项最高得10分。提供项目合同（包含但不限于合同内容页、时间页、金额页、签章页）复印件并加盖投标人公 |

| | | | |
|----------|--------|----|--|
| | | | 章。 |
| 技术部分(60) | 项目需求分析 | 12 | <p>为保证项目运维服务质量，投标人应对项目充分调研了解，深刻理解并准确阐述本项目的需求分析，根据投标人提供的项目需求分析方案评分：</p> <p>(1) 项目现状方案 6 分；</p> <p>(2) 项目需求方案 6 分。</p> <p>评审标准：</p> <p>(1) 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。</p> <p>(2) 合理性：符合项目具体情况，方案合理、恰当。</p> <p>对上述 2 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足评审标准得 6 分，满足 1 项评审标准得 3 分，最高得 12 分。</p> |
| | 网络服务方案 | 12 | <p>根据投标人提供的本项目链路接入、铺设、保护措施等项目网络服务方案评分：</p> <p>1、网络拓扑图说明 4 分；</p> <p>2、链路传输保护措施 4 分；</p> <p>3、链路安全性保障措施 4 分。</p> <p>评审标准：</p> <p>(1) 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。</p> <p>(2) 合理性：符合项目具体情况，方案合理、恰当。</p> <p>对上述 3 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 2 项评审标准的得 4 分，满足 1 项评审标准得 2 分，最高得 12 分。</p> |
| | 运维服务方案 | 12 | <p>根据投标人提供的针对本项目运维服务方案评分：</p> <p>1. 运维服务体系及流程 4 分；</p> <p>2. 日常巡检 4 分；</p> <p>3. 服务计划 4 分；</p> <p>评审标准：</p> <p>(1) 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。</p> <p>(2) 合理性：符合项目具体情况，方案合理、恰当。</p> <p>对上述 3 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 2 项评审标准的</p> |

| | | |
|------------|----|--|
| | | 得 4 分，满足 1 项评审标准得 2 分，最高得 12 分。 |
| 故障处理 方案 | 12 | <p>依据本次项目的特点，根据投标人提供的针对本项目故障处理方案评分：</p> <p>1. 故障响应 4 分；</p> <p>2. 故障处理分析及预防 4 分；</p> <p>3. 故障响应解决等 4 分。</p> <p>评审标准：</p> <p>(1) 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。</p> <p>(2) 合理性：符合项目具体情况，方案合理、恰当。</p> <p>对上述 3 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 2 项评审标准的得 4 分，满足 1 项评审标准得 2 分，最高得 12 分。</p> |
| 应急响应 方案 | 12 | <p>依据本次项目的特点，根据投标人提供的本项目应急处理方案评分：</p> <p>1. 应急预案 4 分；</p> <p>2. 现场应急保障 4 分；</p> <p>3. 应急响应和重大活动保障 4 分。</p> <p>评审标准：</p> <p>(1) 完整性：方案完整，切合本项目实际情况。</p> <p>(2) 合理性：符合项目具体情况，方案合理、恰当。</p> <p>对上述 3 项评审内容进行打分，每项评审内容完全满足 2 项评审标准的得 4 分，满足 1 项评审标准得 2 分，最高得 12 分。</p> |

第四部分 政府采购合同模版

甲方：武汉市公安局东西湖区分局

地址：武汉市东西湖区吴家山街吴中路 199 号

电话：027-85398650

法定代表人：

地址：

电话：

乙方：

法定代表人：

地址：

电话：

本合同根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，本着平等、自愿、公平和诚信的原则，协商达成本合同。

第一条 本合同内容包括武汉市公安局东西湖区分局视频监控一、二期（2025 年度）运维服务所需的光纤网络租赁和运行维护服务。

第二条 本项目服务过程应遵守国家法律、法规、部门规章和相关国家标准。

第三条 本合同交割期____天，运维服务期 12 个月。

第四条 本项目形成的声音、图像和数据信息所有权全部归甲方所有。提供给本项目使用的光缆纤芯不得用来承载与本项目业务无关的通信业务。

第五条 针对本项目与第三方签订的合同、协议等法律文件，涉及甲乙双方权利和义务的，必须经过对方同意，且不得与本合同发生冲突，否则为无效合同。

第六条 本项目的《公开招标文件》、乙方的《投标文件》均为本合同的有效组成部分。

第七条 本项目采用工单量化据实结算的方式支付合同款，工单须经甲方、乙方、甲方委托的监理单位、甲方委托的造价咨询机构审核确认，否则工单无效。

第一章 定义与解释

第八条 武汉市公安局东西湖区分局视频监控一、二期系统以下简称系统，武汉市公安局东西湖区分局视频监控一、二期项目运维服务（2025）以下简称项目。

第九条 合同期为合同生效之日起至合同终止之日。

第十条 交割期为合同生效之日起至乙方全面完成运维服务、视频专网租赁等合同事项由前一合同周期向本次合同周期的交接。

第十一条 运维服务期为乙方完成交割期后正式实施运维服务至合同终止之日。

第十二条 合同基准价：指招标采购过程中乙方中标价格。

第十三条 不可抗力：指在签订本合同时不能预见的、不能克服和不能避免的事件或情形。以满足上述条件为前提，不可抗力包括但不限于：地震、滑坡、水灾、龙卷风、瘟疫、战争、暴乱或恐怖行为。但不包括城市建设、道路施工等其他客观因素造成的影响。

第十四条 日、周、月、年：指公历的日、周、月份和年，除特殊说明之外，本合同中的日、周、月、年指日历的日、周、月、年。

第十五条 批准：指乙方为履行本合同需从政府或政府相关部门获得的许可、同意、批准、核准或备案等。

第十六条 法律变更：指中国立法机关或者政府部门颁布、修订、修改、废除、变更和解释法律、法规、规章。

第二章 项目内容

第十七条 甲方将系统整体委托给乙方开展运行维护，乙方需按照招标文件及合同要求提供服务外，其他所有相关费用也均含在合同总价中。

第十八条 乙方承担备品备件的采购、安装调试、系统集成及质保服务。

第十九条 乙方承担系统运行维护服务，包含建筑物、设备、线路、软件、

数据等。

第二十条 乙方承担本项目所需的光纤传输网络的租赁服务。

第二十一条 乙方承担系统运行电费的支付。

第三章 备品备件

第二十二条 乙方应在东西湖区范围内建立备品仓库，按照招标文件的要求及投标文件备品清单，储存足够的各种备品备件及易损易耗件，备品备件应按要求进行包装存放。乙方应建立完善的备品备件管理制度，所有备品备件应有详细登记和出入库记录，确保安全库存，实消实补。甲方和甲方委托的监理方有权随时检查库存情况，并要求乙方按规定数量补货。

第二十三条 乙方保证所供备品备件完全符合合同要求的数量、质量、工艺、设计、型式、规格和技术性能。乙方向合法的设备供货商购买选定的设备，并与设备供货商签订购买合同。甲方有权审核乙方的设备购买合同、到货清单，并对到货设备进行开箱检查核对，确保设备的名称、规格、型号、数量、质量、技术标准、技术服务及设备的品质，保证符合甲方的需求。

第二十四条 乙方保证所供备品备件是全新、未使用过、在中国合法销售的，符合招标文件技术规范要求，招标文件中未作要求的，应符合国家对该同类产品的技术标准规范的要求。乙方还须保证，合同项下提供的备品备件不存在质量问题，并具有良好的稳定性、兼容性。

第二十五条 乙方对备品备件具有保管责任，备品备件灭失或毁损的风险由乙方承担。

第二十六条 本项目所产生的拆旧件归甲方所有，甲方委托乙方代为保管拆旧件，乙方应登记造册入库，不得擅自销毁或变卖。

第四章 租赁

第二十七条 乙方承担本项目合同期内所需的光纤网络租赁服务，包括____处

前端监控点的光纤接入（Epon 网络）以及分局各派出所到数据中心的骨干网，甲方拥有唯一使用权。

第二十八条 乙方所提供的平台环境和网络结构须符合《武汉市城市视频监控系統系列规范》等要求，必须做到专网专用，物理隔离，不得承载与本项目无关的数据业务。

第二十九条 乙方在本合同生效之日起___日内，须完成网络交割，前端点位上线运行、产生视频数据并与市级平台联网。

第三十条 乙方负责本项目所租赁的光纤网络施工、敷設的一切事宜，并承担相应的责任和义务。

第三十一条 乙方应对签订租赁合同的网络运营商履行合同责任和义务，在本合同期内，如乙方的租赁合同发生变更或提前终止，乙方须在保证传输网络畅通的前提下，提前 90 天向甲方提出书面申请，并在租赁合同变更或终止前采取其它替代方案。

第三十二条 本合同的租赁费包含光纤传输网络正常运行的一切费用。

第三十三条 合同期内，甲方或甲方委托的监理、造价咨询等机构有权对乙方所租赁的事项进行核定，乙方须配合提供租赁合同、往来票据、银行流水等资料。

第五章 运行维护

第三十四条 本项目乙方全面完成网络交割，经甲方和甲方委托的监理方签字确认后，进入运维服务期，期限为 12 个月。运维服务期内，乙方必须提供完善、专业、高质量的运维服务。

第三十五条 乙方如对本项目运行维护进行分包，其分包承担单位应具备招标文件要求的相应资质。乙方对分包的服务内容承担全部责任。

第三十六条 乙方在运行维护过程中，涉及基础或管线开挖的，应办理相关施工手续，甲方提供必要的协助和支持，但并不解除或减轻乙方应承担的所有义务或责任。施工作业完结前，乙方须将因施工而破开的部位恢复原样，对未取得许可

擅自开挖，或无法恢复至原样的，乙方承担赔偿责任。

第三十七条 乙方在运行维护过程中设备安装和施工应符合法律法规、国家和行业技术标准，符合地方主管部门的管理要求，并承担相应的法律责任和风险。

第三十八条 乙方应在东西湖辖区内设立办公场所，成立专门的运维服务机构，配备包括视频监控、光纤管道、电气设备、电力和网络等系统维护工程师，并于交割期完成之前 15 日将正式的运维服务方案（内容应包括机构的办公地点、人员配备、设备配置、相关服务电话及具体可操作性方案）报甲方审核通过。

第三十九条 运维服务机构和人员要求：

1、运维服务机构办公场所包括：人员办公区、设备维修区、备品备件库、损坏设备存放区等设施，并配备必要的办公用品，开通办公电话。

2、运维服务人员包括：系统运维项目经理、驻场工程师、各子系统运维服务人员、客户服务专员、质量管理员、物资管理员。通信网络运维服务人员由乙方与签订租赁合同的运营商约定。运维服务机构和人员在合同期内只能服务于本项目。

3、运维服务设备包括：配备运维车辆，配备必要的检测、维修工具，并在合同期内保持完好，运维服务设备在合同期内只能供本项目使用。

4、服务咨询人员和系统维护工程师应经过专门的培训，取得相应的资质。乙方应对参与运维服务的第三方代维单位人员的资质进行审核，并确保参与运维的设备供应厂家人员具备原厂认可的资质。

第四十条 乙方运维服务人员须取得相应的职业资格，持证上岗，运维服务人员须进行严格的安全操作培训，配备安全防护措施。乙方运维服务人员的安全管理责任由乙方承担。

第四十一条 乙方运维服务范围包括系统所有建筑设施、硬件、网络、供电设施、防雷设施、第三方软件、平台应用软件等的维护、维修、更换故障设备和软件升级（限于原厂可提供的免费软件升级）。乙方应与设备供应商签订运维服务保障合同。

第四十二条 乙方应按系统功能和性能要求，维护本系统的日常运作。本系统

中任意一路图像的每年故障时间应低于 5%（不包含不可抗力因素、供电部门停电造成的故障）。

第四十三条 乙方应设立专门的服务咨询中心，提供免费的服务热线电话，接受系统故障报修、使用帮助要求、业务和技术咨询、服务投诉等。

第四十四条 乙方应建立系统巡检制度，制定完善的巡检方案，并于验收前提交甲方审核，巡检制度包括但不限于以下内容：

1、每日对机房设备进行一次巡检，内容包括机房环境（清洁、温度、湿度、消防设施）、设备运行状况、存储数据及备份情况、供电情况等，并填写机房巡检日志。

2、每日通过视频监控平台对前端视频图像和卡口图片进行一次巡检，内容包括视频图像接入、存活、合格率和存储时间合格率，并制作平台巡检日志，对存在的故障，须逐项写明故障原因及恢复时限。

3、每日通过运维管理平台巡检网络设备在线率，并制作传输网络巡检日志，对存在的故障，须逐项写明故障原因及恢复时限。

4、每周五（遇节假日顺延）将上述资料、日志经项目运维负责人签字后提交甲方审核。

5、每月对系统敷设线路及前端安装点进行一次外场巡检，并填写外场巡检记录表，内容包括杆体、箱体、井盖、摄像机外观是否清洁、完整、牢固，标识是否完整清晰，线路是否规范，摄像机是否遮挡等，发现问题及时处理，处理前后须拍照作为巡检记录表的附件。

7、每月对全系统进行一次综合性维护保养，包括设备箱、立杆、监控设备的清洁、加固、翻新，机房及机房设备的清洁维护，系统故障隐患排查等，并填写系统养护记录表，以确认所有设备及系统工作正常。

8、每月对防雷接地系统、消防系统、UPS 系统进行一次检测，填写检测登记表，对不达标的防雷接地、消防设施进行恢复，对存在安全隐患或容量低于 60%的 UPS 电池组进行更换。

9、如遇特殊情况应按甲方要求及时对设备设施进行除尘清洁。

第四十五条 故障：指系统低于验收时的性能状态导致无法满足正常使用的情况。乙方对日常巡检和实时监控中的故障应进行分类，按故障类别开展相应的维护工作。

第四十六条 乙方应对系统的监控设备运行情况和传输线路的性能、通断情况进行实时监控，并及时排除故障。乙方应对每个监控点的图像显示是否正常进行主动监测，并及时排除故障。

第四十七条 乙方应在每日下午 3 时以前，将当天发现及累积的所有故障、故障原因、故障恢复时限、已恢复的故障等情况制成故障反馈及维修跟踪表提交给甲方或甲方委托的监理方。因不可抗力导致在合同规定时间内未能恢复的故障，乙方可书面申请延长恢复时间，并注明理由。

第四十八条 乙方应对机房环境进行实时监控，并及时排除故障，消除灾害，因事故灾害（不可抗力除外）导致的一切损失由乙方承担。

第四十九条 乙方应当承担运维服务期内系统故障的抢修任务。

第五十条 甲方如有重大事件、临时现场监控、安全保卫等特殊的保障要求，乙方必须按照要求提供必要的技术服务和保障。

第五十一条 乙方应建立完备的资料库，包括甲方的电路资料、装机地址、备份情况、应用特性以及配置等，资料应提交甲方。资料版本更新后，应在 3 日内向甲方提供最新版本资料。乙方应提供设备内嵌软件、产品操作系统、第三方采购软件和应用软件的升级服务（限于原厂可提供的免费软件升级）。根据运行情况定期向甲方提供系统优化、使用优化和管理优化建议，确保系统以最优状态运行。

第五十二条 在整个运维服务期内，乙方定期提供运维服务的报告，包括每日运维服务日志、重大故障维修报告、每月故障总结报告、每季度的设备和系统管理报告、每季度的系统维护总结报告，有针对性的系统优化方案报告。甲方可要求乙方就特定事件提交说明报告。

乙方提供各种设备管理的原始数据（包括设备故障数据），接受甲方和甲方委托的第三方单位的独立检查。乙方应保证运维管理系统的所有设备维护数据真实，没有被篡改

或者删除，并向甲方提供运维管理系统的管理数据。甲方也可以随时检查、使用运维管理系统获取设备管理信息。

第五十三条 乙方提供本系统运维服务期内全天候7×24小时的故障维护服务和技术业务咨询服务。在接到故障报修后，乙方须在10分钟内响应，维护人员在每天8:00-18:00期间，30分钟内到达现场，其余期间2小时内到达现场，到达现场后4小时内解决故障（不可抗力除外）。乙方应每天派驻现场工程师在中心机房内驻场维护。

第五十四条 乙方应按照甲方的要求，制定针对紧急情况下的应急预案，应急预案应提交甲方审核。在紧急情况下，乙方应严格执行应急预案，服从甲方的调度。如特殊原因造成系统无法正常使用（如光纤切割、光纤破坏等），乙方应提供备用方案和措施确保系统运行正常。如无法按时排除线路故障，在有备用光纤资源的情况下，必须在12小时内替代解决，在无备用光纤资源的情况下，必须在24小时内用其他符合安全标准的接入手段（无线、4G等）进行临时性替代。

第五十五条 如因设备损坏、故障、老化、遗失等原因导致系统功能无法满足甲方要求或低于使用标准，乙方应在接到工单3日或甲乙双方协商同意延长的时间内更换使用同型号、同品质的或者甲乙双方认可的性能不低于原型号的替代产品。如果乙方在接到工单3日或甲方同意的延长时间内，未及时更换的，甲方有权聘请第三方进行修复，乙方应支付相关费用，但并不因此免除或减轻乙方的责任和义务。

第五十六条 在运维服务期间，若某个设备在1个月内连续发生3次以上（含3次）故障，乙方应更换使用新的同型号、同品质或者使用甲乙双方认可的性能不低于原型号的替代产品。

第五十七条 在运维服务期间，若乙方租赁的光纤网络中断导致任意一个前端点连续故障达10日以上，一年内累计故障达30日以上运营商无法修复的，乙方应在接到甲方书面通知7日或甲乙双方协商同意延长的时间内更换传输能力不低于原链路的替代链路，如果乙方在约定时间内未及时更换的，甲方有权聘请有资质的第三方通信运营商敷设替代链路，乙方应支付相关费用，但并不因此免除或减轻乙

方的责任和义务。

第五十八条 乙方对系统设施具有保全责任，对市政建设、市容检查、事故灾害、人为破坏等可能或正在影响系统设施安全性完整性的情况要及时发现，并取得相关证据后立即书面向甲方报告，属于案件的，须在法律规定的时间内报案。因乙方发现不及时导致系统设施被破坏，或未在法律规定时间内报案的，由乙方负责修复并承担修复费用；如乙方未在甲方确定的时限内修复的，甲方有权聘请第三方提供服务，乙方必须配合并按实际支出支付相关费用，但并不因此免除或减轻乙方的责任和义务。

第五十九条 对市政建设、事故灾害、人为破坏等第三方原因导致系统设施需要迁移或被损坏的，第三责任方明确的，甲方可按以下方式之一予以处理，但并不减轻或免除乙方的责任和义务：

- 1、第三责任方自行迁移或修复，由甲、乙双方和甲方委托的监理方共同验收，甲方不再向乙方支付额外费用；
- 2、甲方委托乙方进行迁移或修复。

第六十条 对市政建设、事故灾害、人为破坏等第三方原因导致系统设施被损坏，第三责任方不明且乙方在规定的时间内报案的，甲方委托乙方进行迁移或修复，根据工单据实结算，待第三责任方明确后，由甲方向第三责任方索赔，赔付款支付至甲方对公账户。

第六十一条 在运维服务期内如果乙方没有遵守合同的规定，或乙方在收到甲方有关未遵守的书面通知后 7 日内未予以纠正，导致无法实现合同目的，甲方有权对乙方进行相应的处罚。

第六十二条 为确保乙方履行本合同的义务，甲方有权在任何时候对系统维护情况进行监督检查。

第六十三条 如果乙方违反本合同约定的运维服务义务，甲方可就该违反行为向乙方发出书面通知。乙方在接到上述通知后应对系统设施进行必要的纠正性维护；或者书面通知甲方其对通知内容有异议，争议按照本合同第十二章规定解决。

第六十四条 如果根据争议解决程序，认定乙方未能按照本合同实施运营维护或履行本合同项下其他义务，并且乙方在补救与争议解决程序规定的期限内未能补救，则甲方可以自行或指定有资质的第三方进行维护和运营系统，与维护 and 运营有关的风险和费用由乙方承担。乙方必须允许甲方及其指定的第三方及必要的工具、设备和仪器进入系统用地。

第六章 培训

第六十五条 乙方应为甲方针对本项目组织培训，保证甲方能准确掌握本系统的基本原理、日常维护及各种应用功能。所有培训中发生的费用均由乙方承担。

第六十六条 乙方在现场培训工作开始前向甲方免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册。

第六十七条 系统升级或者改造时，乙方应针对系统升级及改造的内容对甲方人员进行专门培训，具体时间地点由双方协调，培训时间不少于一次。

第六十八条 乙方应对甲方运行维护人员、工程技术人员及管理人员每年进行年度培训，相关主要产品的原产地培训和认证培训，每年不少于 3 人次。

第六十九条 乙方培训教员应为厂家认证的工程师、技术员等，并对所提供的系统和产品具有五年以上的操作和维修经验。培训前，乙方应将培训教员的简历连同培训计划一并提交甲方，甲方认为培训教员不合格可要求更换。

第七十条 每次培训前乙方均应制定培训计划，详细描述培训的组织 and 实施办法及培训内容和时间，于培训前提交甲方，甲方可按实际需求对培训计划进行修改。

第七章 变更与终止

第七十一条 项目合同期内，甲乙双方协商一致，可以变更合同内容中的以下一项或多项：

- 1、前端监控点数量、安装地点；

- 2、光纤线路数量、安装地点；
- 3、甲方工作场地；
- 4、计算节点、存储空间数量；
- 5、其他需要变更的内容。

第七十二条 甲方变更合同内容，乙方应当自收到甲方变更通知之日起 5 日内书面予以回复，由甲乙双方协商确定处理方案或签订补充协议。逾期，视为乙方同意，应当按照变更通知的内容履行。

甲方变更合同内容引起乙方履行合同费用或时间发生实质性变化的，由甲乙双方协商签订补充协议。

第七十三条 乙方若提出变更，应书面征得甲方和甲方委托的监理单位批准，方可实施，引起乙方履行合同费用或时间发生实质性变化的，由甲乙双方协商签订补充协议。变更产生的费用，以结算审计为准。

第七十四条 乙方因上市、业务分析、被收购、与第三方合同等原因，造成无法履约，或者根据有关政策规定乙方被禁止承担本项目，甲方可以解除合同。甲方因发生项目管理、使用权的转移，造成无法履约，乙方可以解除合同。

第七十五条 甲方需求发生重大变化，需求的降幅超过 30%，甲方可以提出终止合同的要求，但须支付乙方已经投入的成本。

第七十六条 合同期内乙方因自身原因产生下列行为之一，甲方有权解除合同，并按照本合同第十章规定处理。

- 1、书面通知甲方终止项目运维服务；
- 2、与第三方发生影响本项目运维服务的合同纠纷，或与第三方签订的与本项目有关的合同提前终止，导致服务缺失；
- 3、未在交割期内完成光电线路的割接和平台的迁移；
- 4、乙方租赁的通信光纤网络不符合技术标准，或有 10%以上（含 10%）的监控点丢包、丢帧明显，30 天内未解决的；
- 5、运维服务期内，系统图像任意一月平均在线率低于 90%，或任意一图像不在线累

计 2200 小时以上，乙方未及时纠正的；

6、运维服务期内，系统录像任意一月平均完好率低于 90%，或任意一图像录像丢失累计 2200 小时以上，乙方未及时纠正的；

7、停止向甲方提供系统维护服务超过 30 日；乙方停止向甲方提供运维服务的，甲方书面通知乙方后，乙方仍未恢复运维服务的；

8、合同期内，未经甲方书面同意，擅自更换运维服务团队和合作运营商；

9、合同期内，未经甲方书面同意，发布、使用、转让、抵押、出租项目资源（包括信息资源）；

10、合同期内，未经甲方书面同意，将与合同项目有关的财产进行处置或者抵押；

11、合同期内，未经甲方同意关闭系统的部分或全部，严重影响社会公共利益和安全；

12、严重违反合同或法律、法规、规章、政策、命令禁止性规定的其他行为。

13、发生重、特大安全事故，未及时补救。

14、未按期支付系统电费。

第七十七条 在运维服务期内，如甲方严重违法本合同规定且在收到乙方通知后 30 日内未纠正，则乙方有权通知甲方提前终止本合同。

第七十八条 声称受到不可抗力或法律变更影响的一方必须在知道不可抗力事件或法律变更发生之后 7 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并于事件发生后 14 日内将有关单位出具的证明文件交由对方确认，并详细描述有关不可抗力事件或法律变更的发生和可能对该方履行在本合同义务产生的影响和预计影响结束的时间，如果不可抗力事件影响延续不超过 60 日，受影响一方必须在影响结束后立即恢复履行义务。如果不可抗力时间影响延续超过 60 日，双方应通过友好协商在合理的时间内就进一步实施合同达成一致，签订补充协议。

第七十九条 因不可抗力造成合同双方或任何一方无法继续履行合同时，经双方协商后可解除合同。协商不能达成一致，则按本合同争议条款处理。

第八十条 由于不可抗力事件或法律变更不能全部或部分履行其义务时，任何一方可中止履行其在本合同项下的义务（在不可抗力事件或法律变更发生前应

履行的义务除外)。

第八十一条 在运维服务期内，乙方拟提前终止本合同时，应当提前向甲方提出申请。甲方应当自收到乙方申请的30日内做出答复。在甲方书面同意提前终止合同前，乙方必须保证正常的运行与服务。

第八十二条 运维服务期满，合同终止。甲方有权选择以下二种方式之一处理双方的合作：

- 1、甲方终止与乙方的合作，不再购买其服务；（此种情况甲方无需书面通知乙方）
- 2、甲方继续购买乙方的服务，双方续签合同，标的与本合同一致。

具体处理方式根据有关法律法规的规定由双方通过友好协商决定。

第八十三条 合同到期或者终止后，双方应设定一个月的过渡期。在过渡期间，乙方应继续为甲方提供服务，并配合甲方做好交接工作，乙方应：

- 1、对甲方对有关系统的业务、技术和服务的咨询及时回复；
- 2、按甲方的书面要求将相关设备、设施和信息移交给甲方；
- 3、将系统中的所有声音、图像和数据信息按照甲方的规定进行备份，或者以电子方式转移到甲方的系统中；
- 4、将文件资料 and 软件（纸质和电子介质）移交给甲方。

乙方在过渡期提供的服务和配合工作，不应额外收取费用。合同终止，不影响本项目有关通知、协作、保密、结算、支付等条款的效力。

第八章 产权

第八十四条 本项目除乙方租赁给甲方使用设备和服务以外的设备设施所有权归甲方所有。

第八十五条 乙方在运维服务期内，除非征得甲方的书面同意，不得将项目设备设施迁离设置场所，不得对设备设施进行销售、转让、转租、分租、抵押、投资或采取其它任何处置所有权的行为。

第八十六条 系统所获的声音、图像和数据信息的全部所有权归甲方所有。

未经甲方许可，乙方无权使用、转让或处理系统中的声音、图像和数据信息。乙方应妥善保存和备份系统的声音、图像和数据信息，使之不被破坏、未经授权的删除，同时提供合适的技术手段使甲方能阅读、使用、传送、处理和备份系统中的声音、图像和数据信息。

在运维服务期内，对未经甲方授权删除或乙方自己的过失或疏忽造成的已有声音、图像等数据信息丧失，甲方因工作需要，且所丢失的数据信息可以恢复的，乙方应对丢失的数据信息予以恢复，其所需经费由乙方承担。

第八十七条 乙方应保证提供给甲方的本合同中的货物或货物的一部分、软件或软件的一部分，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权引起的索赔和诉讼，如果发生第三方就乙方向甲方提供的本合同中所涉及的货物及服务对甲方进行侵权指控，乙方应承担由此而引起的经济和法律风险。本条规定不因本合同的终止和到期而失效。

第八十八条 在合同期，所有的系统方案文档、设计文档、开发文档、测试文档、施工设计方案、施工图纸、新开发的软件说明书、系统维护手册、运维文档、项目管理文档等与本项目有关文档的知识产权属于甲乙双方所有。

乙方在合同期内，根据甲方需求独立研发的软件系统，其知识产权归甲乙双方共同所有。未经对方书面许可，任何一方不得发表、转让、许可他人使用或以其他方式行使著作权。甲乙双方经协商一致，可以共同向软件登记管理机构办理软件著作权的登记。对本项目所涉事项申报奖励的权利，归甲乙双方所有。

第八十九条 乙方在移交时应向甲方或其指定机构移交本系统的全部固定资产、权利、文件、材料和档案，并确保固定资产、权利所规定的功能标准要求。

第九章 价格与支付

第九十条 本合同确定的价格，不受外购货物、服务及利率等调价因素的影响，在整个履行合同期间有效。合同期内，除非甲方向乙方提出新增建设内容和

服务项目，乙方不得以任何理由向甲方提出增加费用的要求，任何可能使乙方增加建设成本和服务成本的风险均由乙方承担。

第九十一条 乙方应负责筹措购买设备、光纤网络租赁和系统建设所需的资金，履行支付定金、运输、工程建设、投保、结算等各项义务。

第九十二条 本合同为固定总价合同，合同基准价为人民币_____元（¥_____元）。具体付款方式为：乙方完成交割期且经甲方和甲方委托的监理方共同确认后 15 日内，甲方启动财政性资金支付流程，向乙方支付_____元（¥_____元），运维服务满 6 个月根据考核结果向乙方支付不超过_____元（¥_____元），运维服务满 12 个月根据考核结果向乙方支付不超过_____元（¥_____元）。

第九十三条 本项目交割期发生的一切费用由乙方承担，运维服务期前端监控点（含卡口）和平台设备运行所产生的电费由乙方负责。

第九十四条 乙方在甲方支付相应款项前，需先向甲方提供相应发票，甲方将此票据作为支付依据和前提。

第九十五条 甲方除按本合同的条款支付相关费用外，本项目因不可预见产生的费用均含在合同价中。甲方将不再因此而增加合同补款。

第十章 违约与赔偿

第九十六条 除本合同另有规定外，任何一方未履行本合同项下的义务均被视为违约。违约方应承担违约给对方造成的损失，并支付违约金。

第九十七条 违约金及赔偿费计算方式：

- 1、甲方未按合同约定支付费用的，按合同总价的 0.5%/日给予乙方赔偿。
- 2、乙方提供服务资源的功能、性能问题造成甲方直接经济损失的，乙方按照甲乙双方商定或物价部门鉴定确认的损失金额向甲方赔偿。
- 3、非甲方原因以及不可抗力因素导致：系统任意一路图像每 6 个月累计故障时间高于 2%，甲方有权要求乙方赔偿，甲方按支付节点进行汇总统计，累计故障时间每高 1%，

乙方按甲方当期应付合同款的 1%进行赔偿。如平台核心设备发生故障，导致系统瘫痪、存储数据丢失的，每发生一次，且未按要求时限内修复的，乙方向甲方赔偿人民币 10000 元/天，直至完全修复为止。其余乙方运维人员、车辆保障的违约行为，乙方按照本项目招标文件确定的数额赔偿。

第九十八条 在合同期内，依据第七十六条第 1 款、第七十八条甲方解除合同的，甲方不再向乙方支付未付合同款项，乙方所有的损失由乙方自行承担。

合同期内，依据第七十六条第 2 款、第七十七条乙方解除合同的，甲方需支付乙方的投入成本。

第九十九条 双方应以书面方式通知对方支付违约金和损失额。

第一百条 非违约方必须采取合理措施减轻或最大程度地减少本合同被违反后引起的损失，并有权从违约方获得为谋求减轻和减少损失而发生的任何合理费用。如果非违约方未能采取上述措施，违约方可以请求从赔偿金额中扣除本应能够减轻或减少的损失金额。

第一百〇一条 任何一方没有行使其权利或没有就对方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对权利的放弃或对追究违约责任或义务的放弃。任何一方放弃针对对方的权利，或放弃追究对方的任何过失，不应视为对任何其他权利或追究任何其他过失的放弃。所有放弃应书面作出。

第十一章 安全与保密

第一百〇二条 乙方在项目运维服务中必须确保安全生产文明施工，遵守有关安全的法律、法规，建立安全责任制度，健全安全防护措施，配备安全防护人员和设施，对项目运维服务过程中发生的安全责任事故，由乙方承担全部责任。

第一百〇三条 乙方的运维服务必须遵循相关国家标准和行业标准，系统设施因技术工艺不达标而发生倒塌、坠落、破损、起火、漏电等安全事故，导致人身财产损害的，由乙方承担全部责任。

第一百〇四条 乙方在项目运维服务中须及时发现并解除安全风险，系统设

施因不可抗力或第三方责任事故造成倒塌、坠落、破损、起火、漏电等安全隐患，乙方处理不及时导致人身财产损害的，由乙方承担全部责任。

第一百〇五条 本合同涉及保密的技术信息和技术资料包括：

- 1、本合同书中涉及的技术信息和技术资料，以及有关会议文件，纪要和决定；
- 2、合同双方之间往来的传真，信函，电子邮件等；
- 3、项目工作过程中产生的新的技术信息和技术资料；
- 4、项目工作过程中各有关当事人拥有的知识产权，已经公开的知识产权信息除外；
- 5、经甲乙双方在该项目工作过程中确认的需要保密的其它信息。

第一百〇六条 甲乙双方对在本合同履行过程中获知的另一方商业秘密或其他技术及经营信息均负有保密义务，不得向任何其他第三方透露或泄漏，但中国现行法律、法规另有规定或经另一方书面同意的除外。

第一百〇七条 甲乙双方应妥善保管本项目的文件和资料，未经对方的书面许可，不得对其复制并公开。

甲乙双方应对参与本项目工作人员进行保密教育，敦促其履行保密职责。承担各自工作人员在职和离职期间失泄密责任。

在约定的保密期限内，甲乙双方如发现有关保密信息被泄漏，应及时通知对方，采取积极的措施避免损失的扩大，并承担因泄密而产生的直接损失。

第一百〇八条 自签订合同之日起，双方必须承担保密义务，出现泄密行为，依法追究相关人员责任。

第一百〇九条 本合同中双方应履行的保密义务，在本合同终止或有效期之后仍对合同双方具有约束力。

第十二章 其他

第一百一十条 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

第一百一十一条 双方法定代表人或授权的委托代理人签字盖章的修改、补充或变更；合同所有附件、乙方提交并经甲方最终认可的对本项目的深化设计资料和

履约验收方案

1. 验收方式、程序

项目完毕后，甲方组织相关部门进行项目验收。符合行业管理部门规定的标准、方法和内容。

2. 验收内容

(1) 技术要求履约情况：按招标文件、中标人投标文件、合同约定；

(2) 商务要求履约情况：按招标文件、中标人投标文件、合同约定。

3. 验收标准

按国家、行业相关要求以及招标文件、中标人投标文件、合同约定。