



2025年视联网支撑保障服务 项目协议



甲方：鄂托克旗政务服务与数据管理局

乙方：中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司

二〇二五年



2025 年视联网支撑保障服务项目协议

甲方：鄂托克旗政务服务与数据管理局

地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗乌兰镇政务中心A座

项目负责人：冀哲

乙方：中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司

地址：内蒙古鄂尔多斯市东胜区鄂尔多斯东街16街坊

甲、乙双方经友好协商，就乙方对甲方指定的视联网支撑保障服务提供有偿维护一事达成协议，甲方实际支付金额以项目考核后形成的项目付款确认单为准，并共同遵守本协议涉及的全部内容。其协议内容如下：

一、服务内容

1. 维护人员安排：

1.1 乙方为甲方指派1名专业技术人员提供驻场服务，严格执行甲方考勤制度，为甲方视联网支撑保障服务提供全程服务，保障甲方视联网使用畅通。

1.2 乙方需向甲方提供维护人员名单。

1.3 乙方工作人员需按甲方要求在工作时间内统一着装。

1.4 乙方如更换驻场工程师，需提前30日书面告知甲方。

1.5 乙方向甲方提供相关的维护人员须取得相关行业资质认证证书。



1.6 乙方为甲方提供的维护人员为乙方员工，在为甲方提供服务时所涉及的工资、福利待遇、人身安全、工伤、疾病等甲方概不负责。

1.7 乙方必须为所有运维人员购买每人不低于200万元保额的人身意外伤害保险。

2. 维护期限:

合同起止日期从2025年9月28日至2026年9月27日。

维护范围:

2.1 乙方为甲方提供指定视联网支撑保障服务维护服务:

2.1.1 参考《视联网支撑保障服务规范》，乙方相关软硬件的故障排查、调试。

2.1.2 网络故障排除。

2.1.3 病毒查杀，基于整体网络的防病毒系统部署（如需采购软硬件设备，费用由被维护单位自理）。

2.1.4 根据需求的域控权限管理。

2.1.5 域控、DNS 等服务器的软硬件维护。

2.1.6 服务器：域控、调试、存储等应用程序等服务器包括但不限于雪亮平台、电子警察平台、视频管理平台的调试、升级、故障处理、硬件设施维保期内的保修更换等。

2.1.7 专业级防毒系统搭建，包括：病毒防火墙，网络防毒系统搭建等。

2.1.8 对视联网支撑保障服务每月进行一次例行巡检，检测交换机、传输设备，定期查看系统日志，对重要配置进行定



期备份。并将巡检报告报送被维护单位，乙方存档管理。缺少一次报告扣除总运维费用的2‰作为违约金。

2.1.9 人员应急服务：当甲方或被维护单位新建信息化项目因人力资源不足时，乙方为甲方提供人员应急服务。

2.2 乙方对所维护终端设备中安装的软件有义务协助被维护单位进行故障排查、安装调试服务。

2.3 乙方根据甲方或甲方指定的被维护单位的需求提供相应技术解决方案、软硬件排查服务及信息化应用、推广和培训服务。

2.4 乙方提供为甲方服务范围内设施的维护更换、拆除、迁移、安装（硬件设备的采购费用由甲方或被维护单位承担）及强弱电的检修服务。

2.5 甲方指定乙方维护区域前端设备的定时清洗，原则上每半年清洗一次（包括太阳能板、智能运维箱、摄像头等清洁），对于甲方标明的重污地区要求每季度清洗一次；特殊情况应甲方要求随时清洗。

2.6 乙方每月对维护范围内的摄像头及配套、杆体、网络及设备等进行巡检，并将巡检报告以电子版和纸质版上报至甲方，缺少一次报告在每支付周期扣除总运维费用的2‰作为违约金。

2.7 本协议中未涉及的维护内容，甲乙双方协商解决。

3. 技术支持：

3.1 对于甲方或甲方指定区域内被维护单位的内部网络构



架提供整改或优化方案。

3.2通过日常维护记录，月报表，在经过调研后，为甲方提供用于优化前端、网络及服务器的方案，该方案经甲方认可后，由乙方负责实施。

3.3乙方必须开通服务热线电话，负责所维护区域或网点的技术支持及甲方的故障受理处置。

4. 维护流程：

4.1乙方在接到甲方派单或服务电话时，按照故障等级处理时限要求，派遣工程技术人员进行故障处理。

4.2乙方针对甲方需求及具体情况，在经过调研后，为甲方提供用于优化前端、网络及服务器的整改方案，该方案经甲方认可后，由乙方负责实施。

4.3乙方每月对维护设备提供月度工作报告，如有潜在问题或针对甲方或甲方指定维护区域的被维护单位经常发生的问题，及时为甲方或被维护单位提供解决方案，以防此类问题的多次发生。

4.4乙方必须对所处理的故障分类建档，以便于日后新的工作人员处理相似问题时查阅。

4.5驻场人员必须遵守国家公职人员的相关管理制度、所在办公、住宿单位以及甲方的各项管理制度。

4.6当被维护设备发生大规模故障及重大故障时被维护单位与乙方共同认定，当被维护设备发生大规模故障及重大故障时被维护单位与乙方共同认定，需要乙方技术工程师按照处置



时限及时完成，必要时甲方配合开展。

4.7 当被维护范围内的设备出现硬件故障时，乙方工程师负责排查故障点，并按甲方或甲方指定维护区域内单位要求填写提供《故障报告单》，当甲方或甲方指定维护区域内单位所需更换的硬件设备到位后，乙方技术人员负责调试安装。

4.8 每月5日之前，乙方向甲方报送上月《系统维护月度报告》，该《系统维护月度报告》由甲乙双方双方建档保存。

4.9 本协议中未涉及的维护规范，甲、乙双方另行协商制定。

5. 假日期间维护

国家法定节假日及公休日，乙方应根据甲方需求提供相应技术支持。

6. 网络专线服务

依据乙方所投的标包服务内容，为甲方提供网络专线服务，要求所提供的专线带宽、时延、稳定性、故障处理时限满足招标要求。

二、双方的权利和义务

1. 甲方有权要求乙方工程师按照甲方要求为维护范围内的设施设备设置管理员密码、登录账户、登录密码、登录密码及其他相关账号密码。

2. 所有与被维护范围内设备相关的密码由被维护单位统一保管，并可由被维护单位相关负责人自行更改。

3. 甲方或被维护单位有权要求乙方工程师不得查阅甲方或



被维护单位相关业务文件、财务文件及其他甲方或被维护单位认为敏感的任何文件。

4. 当维护范围内设施设备发生故障需维护时，甲方或被维护单位有义务向乙方工程师提供正确的用户名及密码。

5. 甲方或被维护单位有权要求乙方工程师不得记录相关密码。

6. 在乙方工程师对维护范围内终端设备进行维护工作时，甲方或被维护单位有义务指派专人进行配合。

7. 甲方有权对乙方的运维工作进行监督并提出意见和建议，乙方应按照甲方的要求限期整改。

8. 乙方工程师不得擅自查阅甲方或被维护单位相关业务、财务文件以及其他甲方或被维护单位认为敏感的文件。

9. 乙方工程师不得擅自记录维护范围内设备的所有密码。

10. 乙方在维护或排除故障时应保证设备内数据的安全，不得出现因维护而导致的数据丢失、毁损情况。。

11. 乙方工程师必须按照甲方的要求时间进行维护工作。

12. 乙方对维护工作中了解到的甲方或被维护单位数据等资料负有保密义务，未经甲方或被维护单位书面许可不得向协议之外的任何第三方泄露、提供、转让等。

13. 乙方工程师在工作中应遵守服务规范。例如在服务过程中不得在接入政务网、视频专网等内网时接通互联网等。因乙方疏忽造成网络安全事故、甲方或被维护单位财产设备损失的，应承担全部责任并赔偿造成的全部损失。



14. 乙方专门为此服务配备一辆专用服务车，该车辆将严格遵循专车专用的原则，确保服务人员随时可用。同时明确甲方不对此服务车辆承担任何责任，乙方应全权负责车辆的维护、管理及运营，确保车辆始终处于良好状态；为技术人员配备一台涉密级笔记本电脑。

15. 乙方应为网络运维服务配备相应的专业技术服务人员。

16. 甲方根据《视联网支撑保障服务考核管理办法》《视联网支撑保障服务考核表》对运维服务单位进行月度考核。

三、合同费用

维护协议总金额1947320元(大写：壹佰玖拾肆万柒仟叁佰贰拾元整)。

四、费用支付方式

1、签订合同后，达到付款条件起5日，支付合同总金额的40.00%；后续资金按照3个月为一个维护期，采取月度考核、审计单位确认、维护期结束汇总后进行支付；

2、第一个维护期结束后，按照合同总额的15%-当期绩效考核扣除部分作为当期支付金额，经三方审计单位审核确认后支付；

3、第二个维护期结束后，按照合同总额的15%-当期绩效考核扣除部分作为当期支付金额，经三方审计单位审核确认后支付；

4、第三个维护期结束后，按照合同总额的15%-当期绩效考核扣除部分作为当期支付金额，经三方审计单位审核确认后



支付;

5、第四个维护期结束后,按照合同总额的15%-当期绩效考核扣除部分作为当期支付金额,经三方审计单位审核确认后支付。

五、违约责任及处罚

甲乙双方应遵守合同约定,任何一方违反合同约定的,另外一方均有权解除合同并有权要求赔偿因违约造成的损失,协议另有约定的除外。

1. 乙方工程技术人员在维护过程中如有散发、传播、披露、复制、滥用所维护单位有关公文、财务信息、技术文档等情况,由乙方承担一切后果和损失,情节严重的移交司法机关处理。

2. 由于乙方工作人员疏忽大意或操作不当(如未经被维护单位工作人员确认硬盘格式化造成的数据丢失、硬件设备的损坏)乙方按照甲方要求的期限无条件更换硬件设备、对数据进行恢复处理。

3. 按照故障轻重程度将其分为五个等级,其中一级为最高等级,五级为最低等级。具体等级划分参考《视联网支撑保障服务运维服务规范》。

4. 乙方故障处理延时处罚

一级故障未在要求时限内处理一次性扣除总运维费用的2%作为违约金;二级故障未在要求时限内处理一次性扣除总运维费用的2%作为违约金;三级故障未在要求时限内处理一次性扣



除总运维费用的1%作为违约金；其他等级故障未在要求时限内处理计入考核。按超时情况扣除考核分数。

5. 乙方违反本合同约定义务的，除上述约定外，甲方有权解除合同，另行委托第三方处理后续事宜，因此产生的费用从运维费中扣除，不足部分由乙方承担，数额以第三方提供的收据、发票或审计结果为准，违反法律规定的，由相关部门进行处罚。

六、保密条款

双方承诺对履行本合同所提供的资料及其所维护单位公文、财务等信息有保密的义务，并采取一切合理的措施以使其所接受的资料免于散发、传播、披露、复制、滥用及被无关人员接触。此保密义务长期有效，不因本合同的终止而失去法律效力。

七、不可抗力

如因不可抗力致使双方不能履行本合同中的部分或全部义务时，双方均不负违约责任。但不能履行义务的一方应在合理的时间内，向另外一方报告所发生的不可抗力并提供有关部门的证明文件。本条所称“不可抗力”是指自然灾害、重大疫情、恶劣天气条件、政府行为、社会异常事件(包括罢工、政变、骚乱、游行等)或新颁布的法律、法规等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

如因政府财政缩减，大幅度核减甲方预算经费，此合同的支付金额双方另行协商。



八、法律适用及争议解决

本合同的解释和执行适用中华人民共和国法律。甲、乙双方在履行本合同中出现的争议首先通过友好协商的方式解决。协商不成时，双方同意到本合同实际履行地诉讼解决。合同履行地为鄂托克旗。

九、其他

本合同经甲、乙双方法定代表人(或委托代理人，需要附有效的授权委托书)签字并盖章后生效。

甲方招标文件及乙方投标文件作为合同的组成部分，乙方在除了遵守本合同约定的同时，应遵守招标文件要求及乙方在投标文件的承诺。

合同签订实行考核制度，在财政预算有保障前提下，合同期末由甲方对乙方运维情况进行考核，如考核合格，可继续与乙方签订下一年服务合同，续签最长不得超过2年。如考核不合格，甲乙双方不再续签合同。

本合同未尽事宜，双方签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。本合同一式六份，甲方三份，乙方两份，采购代理机构一份，具有同等法律效力。

协议附件作为本合同必要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

- 附件：
1. 视联网支撑保障服务考核管理办法
 2. 视联网支撑保障服务考核表
 3. 服务清单



签字页:

甲 方: 鄂托克旗政务服务与数据管理局



法定代表人或授权代表(签字):

周海涛
2025年 9 月 28 日

乙 方: 中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司



法定代表人或授权代表(签字):

杨海平
2025年 9 月 28 日



附件： 1. 视联网支撑保障服务考核管理办法

视联网支撑保障服务考核管理办法

第一条 为加强雪亮工程、电子警察等视频业务运维服务管理工作，规范运维单位服务活动，提高视频业务运维外包服务质量，结合《视联网支撑保障服务规范》制定本考核办法。

第二条 本办法适用于视频治理业务运维服务存在承建或运维合同关系的服务单位。

第三条 局综合推进室负责监督故障单派发以及第三方单位视联网支撑保障服务质量评价考核管理工作。

第四条 视联网支撑保障服务评价考核围绕评分表开展，服务评价价满分100分，具体评分细则见附件。

第五条 视联网支撑保障服务以月度为周期进行评价，考核工作程序如下：

（一）运维服务商对被评价项目按照评分标准要求自评并提供相关佐证材料或说明；

（二）局综合推进室对视联网支撑保障服务维护负责人按照评分表细则中的评价标准和计分办法，对各指标项进行评分并签字确认，然后由股室主任核查确认签字，对存疑的数据由综合推进室和运维服务商进行沟通确认。

（三）考核最终结果经过审计后由局会议通过认定。

（四）公布考核结果后，如运维服务商或相关签字人员对考核结果存在异议，应于公布之日起 3 个工作日内向综合推进室提交书面申诉材料并办理签署确认手续；逾期未签且未提交书面申诉材料的，视为同意该考核分数。

（五）自每月考核结果确定之日起，对当月运维费用即行扣款，扣款标准及系数按本办法执行。

第六条 对视频业务运维服务水平进行分级评价。服务评价等级共分A、B、C、D四级。

- (一) A级。项目服务评价得分在95分(含)至100分(含)之间;
- (二) B级。项目服务评价得分在90分(含)至95分(不含)之间;
- (三) C级。项目服务评价得分在80分(含)至90分(不含)之间;
- (四) D级。项目服务评价得分在80分(不含)以下;

考核系数由综合推进室根据视联网支撑保障服务商的服务质量，依据本办法进行综合确定，考核评价内容详见《视联网支撑保障服务考核表》。具体考核系数按照下表进行计算。

考评得分	考核系数
A级	1.0
B级	$1 - (95 - \text{考核得分}) \times 0.01$
C级	$0.95 - (90 - \text{考核得分}) \times 0.02$
D级	0

第七条 服务评价为C级的服务单位，由综合推进室进行约谈，并提出改进要求。服务等级为D级或连续2次C级的，视为不合格，依据服务合同进行扣款，并取消下一年度视联网支撑保障服务参与资格。

- 第八条 重点考核指标要求
- 1、月度整体平均在线率在95%以上;
 - 2、每季度累计考核情况，作为付款依据;
 - 3、依据《视联网支撑保障服务考核表》予以扣分。

- 第九条 运维付款周期
- 1、每月根据第六条考核结果，先行对当月运维费用执行相应扣款;
 - 2、每满3个月进行一次服务费结算，结算时根据3个月的考核情况进行付款，业主单位与运维服务商双方签署项目付款确认单并签字盖章作为出款依据;

- 第十条 其他要求
- (一) 对于人为破坏雪亮、治安、电警等视联网设施设备，运维单位应及时代理业主单位进行报警，并全程配合警方处理解决；对于交通事故导致雪亮、治安、电警等视联网设施设备损坏，运维单位应及时代理业主单位对接肇事车主和保险公司，全程



配合处理故障，直至视频业务恢复。

(二) 平台驻场运维人员应按照业主单位作息时间表按时上下班，如因特殊原因需要临时离岗，需要及时报告业主单位综合推进室相关负责人，并安排好工作交接。驻场运维人员需要保持相对稳定性，如因人员流动需要调换，应提前30天通知业主单位，交接人员需要通过业主单位试用期考核，并及时安排交接人员进行为期一个月的交接工作。

(三) 本年度发生重大运维安全事件，受旗级及旗级以上通报批评的，运营绩效评估一律定为不合格，扣除当期服务合同应支付费用，并取消下一年度视联网支撑保障服务参与资格。



附件：2.视联网支撑保障服务考核表

视联网支撑保障服务考核表

项目名称	视联网支撑保障服务质量考核	服务商	xxx公司	服务期限 (合同期限)		考核时间	
考核内容							
考核类别	考核指标	指标说明	评分标准	分值	自评 (佐证)	自评得分	甲方评分 甲方评分说明
组织领导(5分)	明确责任领导、运维接口人、运维团队	明确具体责任领导，运维负责人、运维团队人员，并经考核单位电话或现场确认。	1、提供具体责任领导信息和联系方式（1分） 2、提供运维负责人信息和联系方式（2分） 3、给出运维团队人员信息表（2分）	2			
制度建设(7分)	包括人员管理规范，工器具管理规范，备品备件管理规范，日常运维管理规范，专项运维管理规范，故障处理规范，档案管理规范	给出具体内容，并针对甲方意见及时调整。	不低于7个制度建立，每缺失1个扣1分	2			
运维质量（75分）	在线率	1、月度整体平均在线率在95%及以上；	1、在线率不低于95%，不扣分； 2、在线率在95%~90%区间内，每低一个百分点扣2分；在线率在90%以下，每低一个百分点扣5分。	50			



	长期不在线摄像头	无不可抗力因素导致，7天以上不在线摄像头为长期不在线摄像头	1、月度每有1个摄像头连续7天不在线，扣1分，扣完为止	9				
	故障处理及时率	根据视联网支撑保障服务规范要求，相应级别告警应及时处理	1、服务器系统崩溃导致大范围系统和设备停止运行，数据丢失等故障，修复时间要求在2小时，每延迟1小时扣1分； 2、部分系统和设备失效、系统性能下降，雪亮平台整体可正常运行，修复时间要求在2小时，每延迟1小时扣0,5分； 3、30路以上视频监控同时掉线，恢复时间24小时，每延迟1小时扣1分； 4、系统和设备报错或警告，但系统和设备能继续运行且性能不受影响，恢复时间24小时，每延迟1小时扣1分； 5、派工单要求在三日内完成修复并回复，每延迟一日扣1分，上限5分 6、每月5日前，提交上月运维报告，每延迟1日扣1分，最高扣5分	22				
	应急保障	配合业主单位完成专项应急检查、演练的视频	根据实际完成情况，针对准备是否充分、保障熟练度酌情扣1-2分，未	2				



		业务维护。	发生或应急保障完成度较好不扣分					
服务满意度 (8分)	本项目包括人员及时响应、服务人员态度	对于故障单位派发及技术咨询可以及时响应。	对于故障单位派发及技术咨询可以及时响应，业主单位视服务情况酌情扣分	8				
不定期巡查 (5分)	巡查视联网支撑保障服务质量	业主单位不定期对视联网支撑保障服务质量进行巡查	依据巡查情况，业主单位酌情扣分	5				
扣分项	投诉	对于工作态度或服务质量出现严重问题，甲方出具书面投诉或电话投诉。	每出现一次客户投诉，扣5分					
	重大故障	发生重大运维安全事件，受旗级及旗级以上通报批评的，运营绩效评估一律定为不合格	每出现一次，扣除当期服务合同应支付费用					
总分:				100	0	0	0	
被考核单位 签字								
考核单位 签字								



附件：3.服务清单

序号	服务名称	服务描述	数 量 (条)	带宽	单价(元/ 年)	金额 (元)	服务 期
1	传输 服务	制高点	5	100M	4200	21000	1年
		蒙西	54	100M	4200	226800	
		棋 盘 井 二 期	62	100M	4200	260400	
		阿 尔 巴 斯	53	100M	4200	222600	
		乌 兰 吉 林	1	100M	4200	4200	
		棋 盘 井 一 期	68	100M	4200	285600	
		建 设 期 寺 庙	9	100M	4200	37800	
		礼 拜 场 所	1	100M	4200	4200	
		乌兰小区门口(黑龙贵迁移)	1	100M	4200	4200	
		草 原 防 火	7	100M	4200	29400	
		棋 盘 井 汇 聚 专 线	1	1000M	20000	20000	
		苏米图汇聚专线	1	1000M	20000	20000	
		阿 尔 巴 斯 综 治 中 心	1	300M	10000	10000	
		棋 盘 井 综 治 中 心	1	300M	10000	10000	
		鄂托克旗统战	1	300M	10000	10000	
		棋 盘 井 能 源 局	1	300M	10000	10000	
		治 安 监 控	11	100M	2600	28600	
		智慧社区	3	100M	2600	7800	
		人 居	5	100M	2600	13000	
		兴泰信创云网络保障专线	1	2000M	120000	120000	
小计						1345600	
2	运维 服务	801路前端运维；线上、线下网络侧运维；线上、线下后端运维；专项任务保障，设备拆除迁移等专项运维；5处太阳能监控改电服务				601720	
合 计 (元)						1947320	

「