

上海市应急管理局应急指挥视频会议技术支持保障服务项目的合同

合同统一编号：11N7295209912026201

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市应急管理局

乙方：上海天信网络科技有限公司

地址：复兴中路 593 号 17 层

地址：上海市松江区九新公路 877 号 1 幢 208

室

邮政编码：

邮政编码：201612

电话：021-23306026

电话：18918004657

传真：021-23306022

传真：

联系人：徐潘悦

联系人：竺哲

法定代表人：竺伽

供应商法人性别：男

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

对应急指挥视频会议系统（包括但不限于与应急部、市委、市政府、市城运中心总值班室等上级及平行单位视频联络）开展 7×24 小时驻场值守技术保障，为应急指挥视频调度工作提供技术保障，并配合做好网络环境、设施设备、系统软件的日常检查、状态巡检等技术保障工作。主要包括：

(1) 由不少于 8 名技术人员组成值守团队，提供 7*24 小时不少于 2 人的驻场技术保障和响应服务。

(2) 定期对市应急局应急指挥大厅和会商室、多媒体会议室等会场应急指挥视频调度系统开展日常巡检工作，同时，对市委系统、市政府值班点名系统定期巡检。每日报告各重要信息系统运行情况，发现异常情况及时报告，并对设备维修、问题解决等提出技术建议。

(3) 负责应急部大数据中心和市委、市政府相关技术主管部门的日常视频点名和全天候抽查工作，配合市应急局相关处室开展对应急指挥、调度、处置相关工作的视频会商支持以及对各区局、各管委会的应急指挥技术值守在岗情况的点名和不定期抽查。

(4) 参与应急管理部门组织的应急指挥视频演练，接受市应急管理局的指派前往市内相关地点配合视频技术保障工作、进行设备调试和开展其他技术保障活动。

(5) 发生突发事件时，按照指令要求，第一时间完成音视频连线、现场单兵回传、以事件为中心的多方视频筛选等操作。包括与区级“16+2”视频平台、城运视觉中枢、消防 U8 平台、铁塔高点瞭望及危化、工贸重点监管领域企业视频系统等，辅助对视频数据的在线选点、云台操作和支持级联推送。

(6) 及时对标做好日常值班记录及各类工作相关报表的填写归档，每日记录技术保障日志，记录工作内容、异常事件及处理结果。定期更新项目相关资料信息，确保各类必要的图表资料完整、准确。

(7) 根据市应急局技术工作要求，参与指挥专网等相关网络对接、调试和网络安全工作，确保设备和线路畅通安全。

(8) 负责对市应急管理局相关风险监测、指挥调度、警情事件有关联的局内外信息平台、系统（专指大屏端、操作台、音视频等）进行功能操作和数据检索，为日常值守、应急处置提供技术服务。

(9) 市应急管理局遇重大会议、活动等视频会议或因突发事件处置等需要增派或调整技术保障人员时，非当班人员在接到紧急保障要求后（内环 1 小时、其他区域 2 小时内）抵达现场，加强和协助提供技术支持和保障服务。

(10) 根据市应急管理局科技保障处工作要求，做好市应急管理局日常视频会务技术保障工作。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

合同总价（大写壹佰玖拾贰万叁仟捌佰元整；（小写：1923800 元）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中, 甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点: 上海市应急管理局（上海市黄浦区复兴中路 593 号）

2.3 服务期限: **运维期限12个月**

3 . 质量标准及验收

3.1 考核标准

- (1) 非设备故障解决率 99%;
- (2) 响应时间小于 10 分钟;
- (3) 解决时效: 一般故障解决时间小于 2 小时, 紧急故障情况下随时响应局科技保障处要求, 支撑系统快速恢复;
- (4) 人员到位率: 24 小时在岗率 100%;
- (5) 文档完整度和准确率大于 95%。

3.2 考核方式

(1) 乙方应当保存每月运行维护记录, 甲方按考核标准进行不定期抽检。如果甲方抽检发现不符合考核标准的情况, 乙方应当自收到甲方通知之日起 5 日内及时整改, 并自行承担相关整改费用, 直至运行维护服务完全符合要求。

(2) 甲方每季度组织考核检查, 连续 2 次考核结果不合格的, 甲方有权启动合同终止程序。

3.3 验收

采取年度综合评估和用户满意度考评相结合的方式进行验收。年末财政结算前 1 个月内, 乙方以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到乙方提交的运行维护服务总结报告后 10 个工作日内, 通过评估运行维护服务总结报告、用户满意度考评的方式对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的, 乙方应当在 5 个工作日内进行整改, 并自行承担相关整改费用, 再次接受甲方的验收, 直至符合约定要求。

4 . 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权, 如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 保密

5.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

5.2 乙方因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、甲方相关工作程序等）以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是甲方要求保密的信息。未经甲方书面同意，乙方不得对外泄露甲方要求保密的信息，不得用于其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

5.3 乙方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括乙方聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及乙方的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若乙方人员或乙方合作方违反保密规定，乙方应承担连带责任。

5.4 乙方（含乙方参与本项目的人员以及其合作方）未经甲方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

5.5 以上内容的保密期限自乙方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5.6 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

6. 付款

本项目费用（大写壹佰玖拾贰万叁仟捌佰元整；（小写：1923800 元）。

付款方式：

第一次付款：甲方于签约后 15 个工作日内，向乙方首付款计合同总额的 80%；

第二次付款：年末财政结算前 1 个月内，乙方向甲方提交验收报告。通过验收后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 20%。

付款条件备注：乙方应当在甲方每次付款前提前至少 10 个工作日向甲方提供有效发票。

7. 甲方的权利义务

7.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务,对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项,甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务,直至符合要求为止。

7.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的,造成的无法正常运行,甲方有权邀请第三方提供服务,其支付的服务费用由乙方承担;如果乙方不支付,甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

7.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因,使甲方造成经济损失的,甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

7.4 甲方在合同规定的服务期限内有权为乙方创造服务工作便利,协助乙方完成服务工作。

7.5 如果甲方因工作需要对原有进行调整,应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的,应与乙方协商解决。

8. 乙方的权利与义务

8.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

8.2 乙方在进行故障处理紧急服务时,可以要求甲方进行合作配合。

8.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

8.4 乙方应对项目实施过程中收集的资料、过程性工作内容和最终成果保密。最终成果(包括中期报告及最终工作成果)版权归采购人所有。未经甲方允许,乙方不得对外发布、公开或向第三方提供研究成果。

8.5 乙方提供的服务若有缺陷的,甲方可以根据本合同第9条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9. 补救措施和索赔

9.1 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。

如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何

一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10 . 履约延误

10.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

10.2 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

11 . 误期赔偿

11.1 除合同第 12 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

12 . 不可抗力

因本合同履行标的特殊性，乙方应确保任何条件下继续履行本合同约定的义务，不得以任何不可抗力拒不履行合同。

13 . 争端的解决

13.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向采购监管部门提请调解。

13.2 调解不成则提交甲方所在地人民法院提起诉讼。

14 . 违约责任

14.1 如乙方未按约定的时间或维护服务标准完成运行维护工作，甲方可要求乙方在规定的时间内采取补救措施。乙方还应向甲方支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方还有权要求乙方赔偿超过部分。

14.2 因乙方违反保密义务或知识产权约定的，甲方有权要求乙方支付本项目费用总额 30%的违约金，违约金不足以弥补采购方损失的，甲方有权要求乙方赔偿超过部分。若乙方违反保密义务，甲方还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

14.3 乙方有其他违反约定的行为，乙方应当支付本项目费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿超过部分。

14.4 乙方有下列情形之一的，甲方有权解除维护服务合同：

- (1) 乙方累计 2 次考核未达标准；
- (2) 因乙方服务质量问题导致甲方无法实现目的；
- (3) 擅自转让或者分包其应履行的义务的；
- (4) 违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在甲方要求的合理时间内未能纠正的。

14.5 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

- (1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
- (2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

14.6 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

15 . 项目的变更、解除和终止

15.1 如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本项目的执行而不给予乙方补偿。该终止本项目将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容须做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

16 . 合同转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

17 . 合同生效

17.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

17.2 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

18. 合同附件

18.1 本合同附件包括：竞争性磋商文件、响应文件及澄清承诺文件等

18.2 本合同附件与合同具有同等效力。

18.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

19 . 合同修改

19.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

合同签订点：网上签约
2026年04月10日



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2026年04月10日

合同签订点：网上签约

