

合同编号：11N35068576720252402

技
术
服
务
合
同

项目名称：道路照明监控中心运行-监控中心运行

委托人（甲方）：上海市城市综合管理事务中心(上海市地下管线监察
事务中心)

2025年12月31日

受托人（乙方）：上海城建城市运营（集团）有限公司

签署日期： 2026 年__月__日

2025年12月31日

技术服务合同

委托人（甲方）：上海市城市综合管理事务中心

（上海市地下管线监察事务中心）

受托人（乙方）：**上海城建城市运营（集团）有限公司**

依据《中华人民共和国民法典》的规定，双方就道路照明监控中心运行-监控中心运行项目（以下简称“本项目”）的技术咨询经协商一致，在上海市签订本合同如下，并由双方共同恪守。

一、项目概况

- （一）项目名称：道路照明监控中心运行-监控中心运行
- （二）项目地点：上海市黄浦区
- （三）其他信息：

二、技术服务的内容、要求和方式

- （一）服务内容：

1. 监控中心值班运维工作

- （1）社会监督处置

1.1 负责 24 小时保障接听故障报修电话，完成道路照明设施社会监督投诉、报修等来源的工单派发及处置工作；

1.2 根据道路照明设施维护班组及实际处置过程中出现的问题进行数据统计分析与总结，定期分析工单类型及特征，并提出优化建议，动态完善工单处置机制，根据甲方要求提供各类报告；

1.3 在防台防汛、重大节假日等特殊时段提供专业技术人员驻场支持，确保设备的正常运行及业务的正常流转，保障重大活动进行。

(2) 照明设施数据维护

负责照明设施设施量数据的维护更新，包括照明新建工程设施量数据、养护单位普查资料修正数据的核验和录入，控制箱编码发放和二维码申请工作，确保设施量数据准确。

(3) 社会监督功能需求采集

负责在开展社会监督处置工作中整理平台问题，为提高平台使用效率，提出功能优化需求，配合开发单位完善平台相关功能。

2、监控中心设备维护

(1) 负责机房的运行维护包括机房网络、网络与服务器设备、精密空调、UPS 电源、消防系统、防雷接地、门禁监控安防、消防系统、监控中心管理系统、KVM 系统、强弱电及照明等设施的维护保养；

(2) 负责监控中心的运行维护，包括音视频显示系统、视频监控、空调、通讯等设施的维护保养；

(3) 负责协助甲方开展市管范围照明监控终端（包括区域控制终端、ECU、单灯控制终端等）的通信工作；

(4) 负责互联网专线的维护工作；

(5) 甲方指定的其他工作。

3、监控平台维护调试

(1) 监控设备告警处置

1.1 负责 24 小时保障监控系统运行管理，完成区域控制终端、ECU、单灯控

制终端等监控终端告警处理、投诉处理、设备故障及修复情况事件及处理过程等信息记录工作；

1.2 根据监控设备维护班组及实际处置过程中出现的问题进行数据统计分析与总结，定期分析告警类型特征和故障原因，并提出优化建议，动态完善告警处置机制，根据甲方要求提供各类报告；

1.3 在防台防汛、重大节假日等特殊时段提供专业技术人员驻场支持，确保设备的正常运行及业务的正常流转，保障重大活动进行。

(2) 监控设备调试

2.1 负责区域控制终端、ECU、单灯控制终端等监控终端的接入调试工作，确保照明信息平台数据录入准确、监控终端参数正常采集、告警功能测试正常等调试功能正常，并出具调试报告。

2.2 根据甲方要求，完成区域控制终端、ECU、智能门锁、电能计量等智能设备的新增、删除等迁移服务，完成智能设备数据维护工作。

(3) 监控平台功能需求采集

负责在开展监控设备告警处置和监控设备调试的工作中整理平台问题，为提高平台使用效率，提出功能优化需求，配合开发单位完善平台相关功能

(二) 服务形式：

监控中心现场每周 7 天 24 小时值守岗位配置共计 15 人，监控中心配备项目经理 1 名，专业运维人员实行 24 小时两班制上班制度，每班 3 人，共计 6 名专业运维值班人员，及若干名技术驻场人员，驻场人员中途变更需要得到甲方同意；值守期间对信息平台系统告警、社会监督工单处置、日常维护、设备故障及修复情况、事件及处理过程等信息如实记录；乙方应根据甲方要求按时提交机房日常

巡检记录及完成情况、监控中心自检报告、网络设备配置备份文件、进出机房登记、上网日志和检查记录、故障维护记录、监控平台需求采集等各阶段数据报告。

（三）服务要求：

1. 监控中心项目负责人要求具有计算机应用、软件工程、通信工程类、管理科学与工程等相关专业专科及以上学历，具有系统集成项目证书或计算机相关专业工程师证书。负责整个运维项目管理及专业运维人员管理，沟通协调，确保系统运行稳定，发现问题和解决问题，逐步完善系统和提升系统。负责技术人员和值班人员的值班安排、日常考勤、派单维修情况核查及跟进、日常及固定维护内容检查、制定各项规章制度、定期安全检查等工作，总结汇总日常运维工作的优缺点，提出改进建议。

2. 监控中心须保障 24 小时值班运行工作，运维人员要求具有大专及以上学历，计算机应用、软件工程、通信工程、管理科学与工程类等相关专业优先。能按要求完成 24 小时值班报修电话，系统告警处理、投诉处理、监控终端调试和接入、监控中心硬件维护、每日值班交接班记录及填写每日运行报表及日志等工作，采取各种有效措施保障道路照明监控中心安全运行。

3. 监控中心技术人员要求具有信息系统项目管理师高级证书，计算机软件、管理科学与工程相关专科及以上学历，负责根据甲方提出完善建议和日常运维工作积累，对系统进行调优更新，提高系统的响应速度和使用效率，完善平台应用的稳定性、可靠性、先进性及实用性。

4. 监控中心相关人员应遵守各项规章制度，服从调度和安排，保障网络与信息安全，并接受服务质量监督，在岗期间不得从事与监控中心运维无关的事情，不得进入与监控中心运维无关的场所，不得在未经管理部门允许的情况下随意操

作路灯远程控制系统，不得在主机系统安装无关软件，不得随意修改系统配置参数，不得私自下载业务资料，不得泄露报修市民个人信息，不得带领无关人员进入监控室和机房。甲方为提供本合同服务所使用相关场所的安全责任由乙方承担。

5. 监控中心运行项目在运行过程中应落实甲方要求的工作指标，主要包括投诉工单及时处置率 100%、照明设施数据更新及时率 100%、投诉处置满意率 \geq 80%、不得发生重大故障、紧急故障发生不得超过三起、一般网络故障排除时间不得超过 2 小时等指标，工作指标完成情况将纳入考核管理。

6. 乙方应按照以下标准及时处理故障。故障按照性质、严重程度、可控性和影响范围不同而分为重大故障、紧急故障和一般故障三个等级。

(1) 重大故障：若符合以下判别标准之一，即构成重大故障：

UPS 不工作导致机房大面积断电，业务中断；道路照明监控系统导致路灯白天大片亮灯或晚上大片失明，并造成特别重大的社会影响。

对于重大故障，值班人员应第一时间上报监控中心项目负责人，同时上报甲方管理部门，在管理部门指示下于故障发生后的 1 小时之内恢复系统正常运行。

(2) 紧急故障：若符合以下判别标准之一，即构成重大故障：

机房主要服务器无法运行或机房局部停电。

对于紧急故障，值班人员应第一时间上报监控中心负责人、管理部门，由管理部门领导组织人员、备件或其它可用资源，在故障发生后的 5 小时之内恢复系统正常运行。

(3) 一般故障：若符合以下判别标准之一，即构成一般故障：

出现监控中心设备故障，但监控中心、分中心日常使用不受影响。

对于一般故障，值班人员直接通知监控中心负责人，并同时组织人员、备件或其它可用资源，在故障发生后的 24 小时之内恢复系统正常运行。

7. 甲方亦有权随时了解乙方的工作成果或工作进展，包括但不限于：

(1) 服务成果的工作进度

(2) 成果依据

(3) 资金使用情况

(4) 乙方的工作底稿

(四) 项目计划进度控制方法:

三、 为有效掌控项目实施进程，采取阶段节点进度报表的方式进行项目实施的监督和推进（乙方每月的第 5 个工作日前向甲方递交上月项目实施情况，包括但不限于已完成的内容、正在实施的内容、存在的问题以及解决的措施、资金使用情况等），甲方亦有权随时了解乙方的工作成果或工作进展。

四、 履行期限、地点和方式

本合同的履行期限： 。

本合同的履行方式： 乙方按照本合同第二条的约定提供委托服务。

五、 承诺与保证

（一）双方承诺，具有法人资格、有充分民事行为能力签订并履行本合同，且已经履行签署本合同所必需之内部决策程序。

（二）双方承诺，提供的有关文件、资料、凭证等是真实、准确、完整和有效的，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

（三）双方承诺，在签订本合同时，没有发生任何足以影响本合同项下义务履行的重大事件。

六、 双方的权利义务

（一）甲方的权利义务

1. 甲方有权检查乙方项目有关的各项工作, 按计划要求向乙方索取与项目实施、资金使用有关的资料。掌握乙方与资金有关的决议以及与项目相关的会议资料。
2. 甲方有权监督并要求乙方按合同约定的用途合理使用资金, 按合同对项目进展情况进行监督。
3. 若甲方发现乙方存在截留资金、挪用资金、滥用资金的行为, 甲方有权停止支付剩余资金, 并要求乙方承担违约责任。
4. 甲方按本合同第七条支付资金。

（二）乙方的权利义务

1. 未经甲方书面同意, 乙方不得引用、发表或者向第三人提供由甲方提供的技术资料、数据和本合同约定的报告。
2. 对项目的实施过程进行日常管理, 根据项目合同要求, 负责合理安排使用本项目的资金。需设立会计专账, 管理资金的使用。乙方应保留全部入账凭证。
3. 根据项目合同的要求, 负责整个项目资金的具体运作, 实行专款专用、专账管理, 不得截留、挤占或挪作他用, 并接受甲方对其使用资金情况和项目实施情况的监督, 如实提供甲方要求提供的、与资金使用相关的文件资料, 并配合甲方的调查和检查。
4. 乙方对项目实施过程中发生的重大事项, 应当在五个工作日内书面告知甲方, 并及时会同甲方共同研究解决方案。重大事项是指项目主要目标发生变更、项目实施主体变更等。
5. 发生下列情况, 乙方应立即向甲方通报, 并积极按甲方要求落实好本项目资金及项目节点按期实施的保障措施:

- (1) 项目发生实质性困难而影响到项目目标完成的；
- (2) 发生与项目有关的重大财产损失的；
- (3) 发生其他可能影响项目进度或资金安全的重大事项；
- (4) 乙方未经甲方书面同意不得将项目成果向第三方转让。
- (5) 乙方使用此项目成果申请知识产权、申报市或国家科技成果奖应征得甲方同意，并应与甲方共同进行。

七、 验收、评价方法

乙方需提交监控中心运行服务总结，以甲方认可形式验收，由甲方书面出具验收证明。

乙方提交的成果应符合本合同第二条所列要求。

八、 费用及支付方式

(一) 合同金额

本项目合同【固定总价】（价税合计）为人民币 **1782000** 元，（大写人民币【**壹佰柒拾捌万贰仟元整**】）。若因财政资金审批原因，本合同总价需调整的，本项目合同总价以实际批复的财政资金为准（若批复金额大于城维预算二上金额，以二上金额为准）。

(二) 支付方式

1. 本合同签订后且财政资金到位后 15 个工作日内，甲方支付本合同总金额的 40%。
2. 6 月乙方按计划完成相关工作且财政资金到位后 15 个工作日内，甲方支付本合同总金额的 30%。
3. 9 月乙方按计划完成相关工作且财政资金到位后 15 个工作日内，甲

方支付本合同总金额的 20%。

4. 11 月乙方按计划完成工作并提交《监控中心运行总结》，经甲方认可，且财政资金到位后 15 个工作日内，甲方支付本合同剩余金额，如乙方在合同约定的剩余期限内，未按照合同约定条款继续认真履行服务内容，甲方有权要求乙方返还相应费用。

九、 违约责任

（一）甲方未按约定支付费用的，经乙方书面催告后，甲方仍不支付的，乙方可以暂停实施本项目。无故逾期支付超过【30】日的，乙方有权解除本合同，并根据实际工作量要求甲方支付相应的费用。

（二）因乙方故意或重大过失，提供服务不合格的，乙方有责任无偿采取补救措施或重作，直至达到质量要求，同时，应向甲方支付本合同总金额的【20%】的违约金。如果因不符合上述要求给甲方或其他第三人造成损失的，乙方应承担由此引起的一切损失（包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（三）乙方未按规定的期限内完成本合同第二条规定的服务工作，逾期提交任何书面报告的，应每日按照本合同金额的【0.1%】支付逾期违约金。逾期超过 30 日的，甲方有权解除本合同，并停止支付剩余的资金，并要求乙方支付本合同总金额【20%】的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续赔偿。

（四）乙方存在截留资金、挪用资金、滥用资金的行为，甲方有权解除本合同，并停止支付剩余的资金，并要求乙方支付本合同总金额【20%】的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续赔偿。

（五）乙方应当按照本合同的要求履行本合同，未按本合同第二条规定

的要求配置专业人员或者未按本合同第二条规定的标准及时处置故障的，甲方有权要求乙方整改，并返还甲方已支付的多余合同价款，并要求乙方承担本合同总金额【20%】的违约金。造成甲方严重损失或者严重社会影响的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担全部赔偿责任。

十、 合同争议的解决方式

在履行本合同过程中发生的争议，当事人调解不成的，通过上海仲裁委员会仲裁解决。

十一、 合同的变更和解除

（一）本合同经甲、乙双方协商一致并达成书面协议可变更或解除，变更事项达成的书面补充协议，作为本合同的附件。在达成协议以前，本合同仍然有效。任何一方均不得擅自对本合同进行单方面的变更、修改或解除。

（二）本合同的变更、修改或解除，不能免除合同各方的保密义务。

十二、 合同终止

乙方已尽最大责任履行义务，但因出现无法克服的障碍导致项目目标无法达成的时候，本合同终止，乙方应退还甲方已支付的费用。

十三、 保密

乙方承诺，对甲方向乙方提供的资料及乙方因本项目得到或知悉的任何有关甲方的未对外公开之任何资料与信息，乙方不得用于完成本项目工作之外的其他用途。乙方上述保密义务的期限，从乙方知悉该资料或信息之日起，直至公众可通过合法途径获得、知悉资料、信息之日止。若

乙方违反上述保密义务的，应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

十四、 知识产权

（一）对于乙方为履行本合同向甲方提供的所有阶段性和最终研究成果，及因履行本合同所产生的其他研究成果，双方同意其所有权、知识产权均属于甲方所有，乙方享有署名权。

（二）乙方应保证其向甲方提交的成果（包括阶段性和最终性成果）及乙方为实现该成果所使用的必要方法不侵犯第三人的知识产权。甲方因使用乙方提交的成果被第三人指控侵权、提出异议或权利主张的，乙方应当积极协助解决，并承担由此给甲方造成的一切损失（包括但不限于赔偿额、诉讼费、律师费、鉴定费）。

十五、 不可抗力

对于本合同的任何一方完全或部分因为超出该方所能合理控制的不可抗力事件（包括但不限于火灾、洪水、地震及其它自然灾害、罢工、关闭、工业争议、立法、政府法规或限制、暴乱、内战、国际恐怖行为或战争）而导致的不能履行本合同中的责任将不被视为违反其在本合同中的义务。受到不可抗力事件影响的一方应在不可抗力事件发生后七日内通知另一方，并利用一切合理的手段尽快恢复履行其在本合同中的义务。

本合同的任何一方迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

十六、 其他

本合同一式捌份，均有同等效力。甲方执肆份，乙方执肆份。自双方法

定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。本合同条款未尽事宜，双方可另行约定并签署补充协议。

补充条款

1:4、工作交接

如发生监控中心运行单位变更，乙方应当根据根据甲方的要求，负责与监控中心的新运行单位进行工作交接，乙方应当将服务期内的全部工作资料以及甲方提供的材料、账户信息、历史记录等在履行期限结束后移交给甲方或甲方指定的第三方，此项工作不因合同履行期限终止而终止。

(以下无正文)

委 托 人 (甲 方)	名称(或姓名)	上海市城市综合管理事务中心(上海市地下管线监察事务中心) (签章)			合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	邱天文(签章)			
	住所 (通讯地址)	徐 家 汇 路 579 号 5 楼	邮 政 编 码		
	电 话	53018061			
	开户银行				
	帐 号				
受 托 人 (乙 方)	名称(或姓名)	上海城建城市运营(集团)有限公司(签章)			合同专用章 或 单位公章
	法定代表人	金恩(男)(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	孔鋈(签章)			

	住所 (通讯地址)	上 海 市 黄 浦 区 打 浦 路 600 号	邮 政 编 码		年 月 日
	电 话	13671896880			
	开户银行	中国建设银行股份有限公司上海第五支行			
	帐 号	31050166360000001728			