

浦东新区政务服务中心信息化设备及弱电运维服务项目合同

合同双方：

甲方：上海市浦东新区政务服务中心

地址：上海市浦东新区合欢路 2 号

邮政编码：200135

电话：021-20585052

联系人：陈晓翠

乙方：上海众恒智能系统技术有限公司

地址：中国（上海）自由贸易试验区碧波路 456 号 B403-4 室

邮政编码：201203

电话：021-20772889

联系人：肖焱青

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、自愿的基础上，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运维服务：

乙方所提供的信息化设备及弱电运维服务其来源应符合国家的有关规定，服务内容、要求如下：

1.1 运维区域

本项目维护区域范围为浦东新区政务服务中心合欢路大楼（浦东新区合欢路 2 号）及惠南分中心城南路大楼（浦东新区惠南镇城南路 1366 号）。

1.2 运维范围

（1）对中心和分中心办事大厅内的弱电设备提供运维服务，及时解决故障问题，保障对外事务的正常办理；

（2）对中心和分中心机房内网络等硬件设备进行维护管理，保证中心网络稳定、高效、持续运行；

（3）对中心和分中心所有弱电系统提供日常巡检服务，及时发现故障隐患并排除，最大限度减小对业务系统运行的影响；

（4）做好中心及分中心资产管理，详细记录资产的状态；

（5）协助配合中心和分中心其他有关管理部门做好视频监控系统相关的维护工作，



做到及时发现、及时上报、及时处理、及时恢复；

(6) 协助、配合、监督部分弱电设备第三方专业维保工作，做到沟通及时、紧密配合、全程监督、结果记录。

1.3 运维内容及要求

序号	运维内容	运维维护要求
1	办公终端设备管理	<p>(1) 提供办公电脑、打印机、一体机、复印机、扫描仪、高拍仪等配套办公设备的安装调试、工位调整搬迁，设备维护清洁服务，以及上、下班设备开、关机状态巡检及手工操作服务。</p> <p>(2) 提供电脑终端及外设硬件的拆机、问题诊断、修理、修复等硬件修理服务，对外设设备进行常规维护包括更换墨盒、更换纸张，以及部分设备的第三方外联维保协助服务。</p> <p>(3) 提供办公电脑终端日常软件运行保障服务，包括系统安装或重置、修复，浏览器安装、问题修复及优化、杀毒软件、外置驱动程序、CA 认证客户端等程序日常运行故障。</p> <p>(4) 提供办公电脑终端进行运行状况检查，提供日常系统补丁安装、杀毒软件升级更新服务。</p> <p>(5) 对国产终端（国产电脑、国产打印机等）开展业务兼容性维护，并提供国产终端的安装、日常运行保障服务。</p> <p>(6) 对信息化设备进行标签登记管理，为信息化设备制作保修记录卡。完成制作、更新信息化设备进出库、入库的台账管理。</p> <p>(7) 对电脑终端及外设使用运行情况，根据市场主流技术提出合理化采购建议，保证库存满足日常业务需求。</p> <p>(8) 根据系统漏洞风险评估报告，提供电脑主机漏洞修复服务。</p>
2	弱电网络系统	<p>(1) 对网络关键出口政务外网、专网、互联网等关键网络设备运行日志、运行性能指标评估与分析，以提供稳定的网络运行环境，确保网络系统运行正常，零故障，不影响中心业务开展。</p> <p>(2) 配合梳理整体网络规划，制定网络统一管理策略，提供 IP 地址规划、统一的 IP 子网分配、统一的域名规划、统一的路由协议区域划分、统一的网络管理、系统管理等。</p> <p>(3) 提供大楼内交换机、无线 AC 等网络设备的故障修复服务，排除网络系统运行过程中的突发问题，包括但不限于修改网络配置、解决线路通信故障、信息点模块维修、网络跳线更换及与第三方外联沟通等，保障网络的稳定运行。</p>

序号	运维内容	运维维护要求
		<p>(4) 协助负责新业务网络接入拓展规划，提供新业务新增、添置的网络设备配置和维护，结合业务需求提出设备更新采购咨询建议。</p> <p>(5) 负责对网络设备的管理账号进行统一管理，定期更新账号密码，同时网络设备配置文件备份、归档，对系统配置变更进行档案更新，提供网络设备资产台账管理和记录服务。</p> <p>(6) 协助大数据中心网络出口规划、配置调整，以及配合各委办局网络管理人员专线配置调整。</p> <p>(7) 每天检查网管软件的运行状态，检查设备的运行状态，定期升级，并对设备出现的报警、故障等问题及时采取措施。</p>
3	机房设备管理	<p>(1) 每天三次（9：00，13：00，17：00）巡视机房内的设备运行状态，对机房内预警状态设备进行故障检修服务，对检修出的设备故障及时进行排障、解决，预防设备故障发生，保障设备正常运行。</p> <p>(2) 依托机房环境监控系统，对机房设备预警进行跟踪、修复，对机房设备运行环境状况及设备运行情况进行巡查，提前发现、解决问题，确保机房运转正常。</p> <p>(3) 负责对机房设备关键指标、故障预警进行监控及预警，对机房服务器运行状态实施监控服务，对服务器备份与恢复进行巡查工作，及时处置系统预警。</p> <p>(4) 负责对机房新业务设备扩容提供空间规划、线路接入服务，制定新业务接入设备的管理策略，协助第三方完成新业务扩容设备的安装、迁移、调试。</p> <p>(5) 负责对机房内配线架、机柜和设备进行标签规范化管理服务，负责机房整体环境卫生、整洁维护服务。</p> <p>(6) 负责机房进出登记管理，提供第三方工作人员（含各运营商工作人员）现场支持的陪同服务工作，做好机房人员进出记录、设备资产变更台账记录。</p> <p>(7) 提供云存储后台空间资源优化服务，以及云存储账号管理。</p> <p>(8) 提供每年 1 次系统故障应急处理演练服务，制定应急预案，总结应急响应管理经验。</p> <p>(9) 对网络设备账号、密码进行变更管理。</p>
4	多媒体信息发布系统	<p>(1) 负责对 LED 大屏、电子信息公告屏、媒体信息屏等设备开关机状态、电源状况、端口接线情况以及通风系统（设备运行温度）进行日常巡检工作，确保多媒体设备清洁、接线完好，保证各设备运行处于良好状态。</p> <p>(2) 提供日常工作及重大活动期间胶片或视频信息下载、上传，内容拼接等整理工作，以及对信息发布内容提供播放测试服务，开展胶片或视频文件优化调整工作。</p>

序号	运维内容	运维维护要求
		<p>(3) 提供日常工作或重大活动现场保障服务, 开展音频系统各节点连接, 提供声音采集、降噪等播放质量的调校服务。</p> <p>(4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的, 坏件返回工厂维修, 跟进返厂维修进程, 直至设备正常投入使用。</p> <p>(5) 协助多媒体 LED 屏现场维修安全施工环境准备协调工作, 包括协商物业部门脚手架, 跟踪现场施工维修、卫生清洁保障等服务。</p>
5	自助终端设备管理	<p>(1) 确保大厅自助电脑、自助办事终端、网上体验区设备正常运行。</p> <p>(2) 定期巡检自助服务区, 检查是否有广告、黑屏、关机异常情况, 发现问题及时解决。</p> <p>(3) 依据业务部门要求, 负责对展示设备的显示内容和胶片调整, 配套网络、系统调试。</p> <p>(4) 需要维修或更换的设备如在厂商规定质保期内的, 坏件返回工厂维修, 运维人跟进返厂维修进程, 直至设备正常投入使用</p> <p>(5) 详细记录各设备的运行状况, 记录每次维护的人员、时间、内容及结果, 以便于检查和监督问题解决的进展情况。</p>
6	视频监控相关	<p>(1) 配合有关管理部门, 维护大楼室内、室外视频监控摄像机图像正常运行服务, 每半年配合使用部门提供 1 次对摄像机运行参数调整的服务。</p> <p>(2) 提供后台硬盘录像机的后台软件更新, 协助重要安全事件录像回放查询、跟踪服务, 协助配合做好监控数据安全, 检查日常数据备份情况。</p> <p>(3) 协助使用部门, 下载视频录像、后台添加或者更改设备。</p>
7	微信公众号运维	<p>(1) 依据中心日常活动或新闻热点相关内容, 协助业务部门对需要发布在微信公众号的内容进行格式编辑、图片处理及文字特效处理, 推文预览及发布等工作。</p> <p>(2) 配合完成公众号维护网站后台配置参数调整、优化, 账号维护等工作。</p>
8	IP 电话系统	<p>(1) 提供 IP 网络电话机安装、迁移、发放、回收等服务, 梳理电话配线架跳线标签管理服务, 保障话机网络环境正常运行服务。</p> <p>(2) 提供 IP 电话话务台录音电脑的系统维护。</p> <p>(3) 配置 IP 电话地址, 检修电话网络。</p>

序号	运维内容	运维维护要求
9	信息化资产管理运维服务	<p>(1) 信息化资产的梳理 对信息化资产进行全面清单梳理，记录信息化资产的基本信息，如资产名称、型号、规格、数量、位置、所属部门、责任人等。定期更新清单，及时更新信息化资产的使用、调拨、报废等情况。</p> <p>(2) 信息化资产实物检查 对清单中记录的信息化资产进行实物检查，核实资产是否存在，资产是否满足正常使用、存放要求，资产是否损坏等情况，并记录检查结果，为后续管理提供参考。</p> <p>(3) 信息化资产登记与分类 建立信息化资产清单，对资产进行分类和登记，确保资产信息的准确性和完整性。</p> <p>(4) 信息化资产日常管理 实施信息化资产日常管理，包括资产位置标记、资产编码管理、资产定期维护保养、资产库存管理、资产使用情况报表生成等，提高资产使用效率、降低维护成本。</p> <p>(5) 信息化资产维护与保养 制定信息化资产维护计划，确保资产正常运行并延长使用寿命，包括定期保养、维修和更新等工作。</p>
10	协助、配合、监督第三方维保单位的运维	<p>(1) 提供与第三方维保单位联系沟通服务，联系并督促其按时上门开展维保服务。</p> <p>(2) 协助评估各系统上线、更新、变更方案的可行性，配合系统技术公司完成网络及服务器配置相关工作，确保系统上线正常运行。</p> <p>(3) 提供第三方维保单位现场维保、系统变更等全流程陪同、监督、配合协助等服务，从技术角度协助中心评估提升相关系统设备的最佳运行质效。</p> <p>(4) 配合完成重大活动的相关预案测试、准备和现场保障工作。</p>

特别说明：

运维期内新建及新完成的硬件及软件系统，乙方需配合甲方完成相关的工作；

1.4 运维服务工作要求

1.4.1 时间要求

驻场运维人员于工作时间 5+2（每周六、周日需安排人员值班，工作日时间为 8:30-18:00）驻点服务，其余时间电话联系，特殊情况（如工程项目和重要业务工作时期）可要求维护人员 7*24 现场随时待命。

每年涉及会议、参观接待等现场活动，依据“谁主管，谁负责”的原则，对涉及活动现场关联的各个信息化及弱电系统需要事先调试、配置优化及预演，活动现场保障等系统运行保障服务。

1.4.2 工作要求

(1) 每月提供月度运维报告，在年度运维服务到期后的 3 天内提交上一年度运维工作总结报告，包括本年度运维情况、日常巡检汇总、故障统计与分析，以及下一年度工作计划等。建立详细的运维服务维护文档，描述故障产生和处理情况、整改情况及其它服务内容等。

(2) 做好信息化设备的进出仓库管理、上下机房机架的记录。

(3) 为中心、分中心提供技术咨询和现场技术支持，跟踪行业的信息和发展，及时提供合理的新规划和建议。

1.5 现场派驻运维人员

配备 6 名驻场运维人员，其中项目经理 1 人（在中心工作），总体负责中心、分中心运维工作的具体安排落实、人员组织、以及和相关部门的沟通交流等。技术负责人 1 人（在中心工作），技术人员 4 人（其中中心 3 人，分中心 1 人）。如遇重大活动、工程项目和重要业务工作时期，甲方可要求维护单位增派现场维护人员，以保障维护工作的顺利进行。

以上人员吃住行以及办公工具问题由乙方自行解决。

1) 在服务合同期内，驻场运维人员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。如果有因个人因素离职等事件发生，乙方应承诺，项目经理提前 2 个月告知甲方，常驻分中心工作人员提前 1 个月告知甲方，其他人员提前 15 天告知甲方，并经甲方同意后方可更换，以确保甲方运维工作不受人员更换影响，提前做好交接工作，保障中心、分中心业务平稳有序运行。如甲方提出某些特殊时间段的人员稳定要求，乙方应该予以配合。

2) 在服务合同期内，如派驻运维人员不符合甲方工作要求，或不能胜任工作等，甲方有权提出更换，乙方需无条件接受。

3) 项目经理每次在 3 天以上(含)的休假前，必须对所有信息化及弱电系统进行一次全面的检查，数据进行全面细致整理，并做好相关工作交待和人员工作安排。

4) 项目经理除突发事件，其他情况需要请假的，需提前 1 周同时向甲方信息部和所在公司提出，双方批准同意后才能实施。

2 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为人民币 1,062,800 元（大写：壹佰零陆万贰仟捌佰元）。

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

浦东新区政务服务中心合欢路大楼（浦东新区合欢路2号）及惠南分中心城南路大楼（浦东新区惠南镇城南路1366号）

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2026年1月24日至2027年1月23日。

3 质量标准和考核要求

3.1 运维质量要求

运维服务期间年系统故障率低于5%。

3.2 考核管理要求及考核办法

3.2.1 乙方需配合甲方进行运维考核工作。如出现运维人员工作不达标情况，甲方第一次可予以口头警告；第二次出现可予以合同整体金额的3%处罚。

3.2.2 乙方每月度提供月度报告。如未按要求提供月度报告，甲方可要求整改，整改不到位按合同月付金额的3%处罚。

3.2.3 按需接收日常巡查异常处理、系统运行维护、故障处置、系统应急响应等工作情况，并提交相应文档。如未按要求提交相应文档，甲方可要求整改，整改不到位按合同整体金额的3%处罚。

3.2.4 因运维人员未定期检查交换机、服务器、安全设备等运行状态导致非正常的停机，甲方按合同整体金额的3%进行处罚。

3.2.5 处罚金额于甲方当月支付运维款项时一并结算，如项目服务期未满足但处罚金额已累计至合同整体金额的10%，甲方有权立即终止合同并向乙方追偿相关损失。

4 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的运维服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在运维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信息系统运维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 如甲方使用该信息系统运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5 保密

5.1 乙方保证对其提供的服务及出售的标的物享有合法的权利，应保证在其出售的标的物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，并承诺本

项目所使用的产品、系统、软件等内容，不会有涉及侵权或其他违法情况的发生。若存在上述问题，一律由乙方承担相关法律责任；

5.2 在本合同项下的任何权利和义务不因乙方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则乙方的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对甲方承担连带责任。

5.3 乙方应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果甲方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。

6 付款

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 本合同款项按照以下方式支付：

6.2.1 本合同总金额 **1,062,800 元**（大写：**壹佰零陆万贰仟捌佰元**）采用**按月付款方式**，前 11 个月每月付款金额为人民币 **88,566 元**（大写：**捌万捌仟伍佰陆拾陆元**），最后 1 个月付款金额为人民币 **88,574 元**（大写：**捌万捌仟伍佰柒拾肆元**），在甲方和乙方合同签订，且财政资金到位后，**每月月底前乙方向甲方上报月度运维工作报告，并开具有效发票；甲方在收到乙方发票、月度运维工作报告 10 个工作日内，向乙方支付运维服务费。**

6.3 乙方因自身原因造成返工的工作量，甲方将不予计量和支付。

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信息系统运维服务，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，造成中心、分中心信息系统的无法正常运行，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，使甲方有关信息系统或设备损坏造成经济损失的，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义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

7.5 当信息系统或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

7.6 如果甲方因工作需要原有信息系统进行调整，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。

7.7 甲方可根据实际工作情况的需要，随时安排乙方进行工作服务。

7.8 如果乙方派驻现场运维人员不符合甲方工作要求，或不能胜任工作等，甲方有权要求乙方变更派驻现场的维护服务工作人员。

7.9 甲方应按约定的时间和要求完成以下工作：

7.9.1 提供乙方可以开展维护工作的场所及必要的设备。

7.9.2 办理前期的一切工作，使维护工作具备工作条件，并在工作开始后继续做好联系和督促工作。

7.9.3 维持维护工作期间用水、用电、电讯线路的需要。

7.10 甲方按照合同的约定如期支付维护服务费。

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运维服务，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 乙方为了更好地进行运维服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。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 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

8.5 乙方保证在运维服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

8.6 乙方在履行运维服务时，发现信息化设备或弱电系统存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证信息化设备和弱电系统正常运行。

8.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

8.8 维护服务工作中如果需要第三方配合，乙方可要求甲方协调。

8.9 乙方严格按照合同制定的工作条款执行，完成好日常巡检、维护和报修、记录等。

8.10 乙方工作人员在维护工作期间需要进行考勤，确保准时上下班。每周上班时间为5+2（每周六、周日需安排人员值班，工作日时间为8:30-18:00）如遇重大活动、工程项目和重要业务工作时期，上下班时间按照甲方特殊安排。

8.11 乙方有义务对派驻的维护工作人员进行专业技能培训，保证运维人员不断吸收新知识及专业运维能力的持续提高。

8.12 所有运维人员服从甲方调度安排，重大活动提供特殊专业保障。

8.13 服务期内，乙方提供信息化设备及弱电运维服务，同时提供定期巡检报告，以保障甲方业务系统正常运行。

9 履约延误

9.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

9.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

9.3 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。

10 误期赔偿

10.1 除合同第 11 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，甲方有权解除本合同。

11 不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

12 争端的解决

12.1 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，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

12.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

12.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

13 违约终止合同

13.1 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。

13.1.1 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运维服务。

13.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

13.2 如果乙方在合同履行过程中，乙方被有关部门认定存在不正当竞争行为，甲方有权立即解除合同。

14 破产终止合同

14.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同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。

15 合同转让和分包

15.1 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

16 合同生效

16.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

16.2 本合同签订地址：上海市浦东新区合欢路2号。

16.3 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

17 合同修改

17.1 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）：

上海市浦东新区政务服务中心

法定代表人或授权委托人（签章）：

蒋红军

日期：2026年1月15日

乙方（盖章）：

上海众恒智能系统技术有限公司

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2026年1月15日